
СОЦИОЛОГИЯ

УДК 316.3

DOI: 10.17072/2078-7898/2022-3-494-503

**КУЛЬТУРНЫЕ ФАКТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ
ДОВЕРИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ***Гордеева Светлана Сергеевна, Шарыпова Софья Юрьевна**Пермский государственный национальный исследовательский университет (Пермь)*

Актуальность исследования обусловлена высокой конкуренцией среди организаций, которая заставляет руководителей искать новые методы для повышения эффективности деятельности. Одним из наиболее значимых факторов успешной деятельности является высокий уровень организационного доверия, в связи с чем активно исследуются различные факторы формирования доверия в организации. На сегодняшний день достаточное количество работ посвящено организационным и индивидуальным условиям формирования организационного доверия. Меньше внимания уделяется культурным предпосылкам, таким как обобщенное доверие, социальный контроль и ценности коллективизма и индивидуализма в обществе. На основе теоретического обзора были описаны механизмы формирования доверия посредством указанных культурных предпосылок. Выявлено, что организационное доверие связано с восприятием поведения со стороны других сотрудников (обобщенное доверие), но не идентично доверию на поведенческом уровне. Сотрудники могут демонстрировать высокий уровень обобщенного доверия, но при этом — готовность быть уязвимыми перед другими в совместной деятельности. Установлено, что социальный контроль в обществе отрицательно влияет на организационное доверие, поскольку нарушает неформальные связи и не позволяет формироваться неформальным нормам и правилам, которые являются важными условиями для создания доверия. И наконец, обнаружено, что организационное доверие положительно связано с индивидуализмом и с ориентацией на коллективную деятельность. При этом доверие коллективистов ограничено людьми с тесными социальными связями, доверие индивидуалистов выходит за рамки этих отношений. Исходя из этого, особую роль приобретает поведенческая стратегия формирования положительной репутации «хорошего» человека, которая способствует благополучию индивида, обеспечивая ему помощь и поддержку со стороны других. Сформулированные выводы позволяют говорить о значимости культурных предпосылок при формировании доверия в организации, что в последующем должно учитываться в эмпирических исследованиях.

Ключевые слова: организационное доверие, факторы доверия, обобщенное доверие, социальный контроль, коллективизм, индивидуализм.

**CULTURAL FACTORS IN TRUST FORMATION IN ORGANIZATIONS:
A SOCIOLOGICAL ANALYSIS***Svetlana S. Gordeyeva, Sofya Yu. Sharypova**Perm State University (Perm)*

The relevance of the study is due to the high competition among organizations, which forces managers to look for new methods of improving the performance. A high level of organizational trust is one of the most significant factors in efficient operation of companies. This explains interest in research on various

factors in the formation of trust in organizations. To date, there have been published quite many works devoted to organizational and individual conditions ensuring the formation of organizational trust. Less attention is paid by researchers to cultural prerequisites such as generalized trust, social control, and the values of collectivism and individualism in society. On the basis of a theoretical review, we describe the mechanisms of trust formation through these cultural prerequisites. It was revealed that organizational trust is related to the perception of behavior by others (generalized trust), but is not identical to trust at the behavioral level. Employees can demonstrate a high level of generalized trust, but at the same time show a willingness to be vulnerable to others in joint activities. It was also found that social control in society negatively affects organizational trust as it violates informal ties and does not allow the formation of informal norms and rules that are important for trust. Finally, it was found that organizational trust is positively associated with individualism and with a focus on collective activity (team work). The trust of collectivists is limited to people with close social ties, while the trust of individualists goes beyond these relationships. Thus, the behavioral strategy that acquires a special role is building up a positive reputation of a «good» person, which contributes to the well-being of an individual since it provides him/her with help and support from others. The formulated conclusions indicate the importance of cultural prerequisites in the formation of trust in an organization, which should be taken into account in empirical studies.

Keywords: organizational trust, trust factors, generalized trust, social control, collectivism, individualism.

Введение

Тематика доверия обсуждается в социологической науке достаточно давно, накоплен большой положительный опыт по исследованию данного вопроса. Один из классиков социологии и авторов теории доверия Ф. Фукуяма рассматривал доверие как ожидание членами группы честного поведения с соблюдением неформальных общих правил от других участников [Фукуяма Ф., 2004]. Он выделял институциональное и межличностное доверие. Межличностное доверие, в свою очередь, подразделяется на личное — доверие к друзьям, близким, родственникам и обобщенное (генерализированное) — доверие к незнакомым людям, о которых нет никакой априорной информации [Рукавишников В.О., 2008]. Личное доверие — это моральная ценность человека, которая вырабатывается в ходе социализации индивида и представляет собой ожидание искренности, честности и надежности другого человека. Если ожидания не оправдываются, то уровень личного доверия может уменьшаться. Обобщенное доверие, как правило, не зависит напрямую от личного жизненного опыта человека: это восприятие других людей, основанное на установке «другие люди такие же, как и я». Кроме этого, уровень межличностного доверия можно рассматривать с позиции субъекта и объекта доверия: оценка собственного поведения (trustworthiness) и ожидание определенного поведения от окружающих (trust).

Сегодня в социологии доверие подразделяется на реальное и потенциальное [Сасаки М. и др., 2010]. Потенциальное (декларируемое) доверие основано на принципе «все мои усилия должны быть отплачены тем же». Индивид способен оценить свой уровень доверия исходя из количества невыполненных обязательств других перед ним. Фактическое доверие (реципрокное) — это доверие, основанное на норме взаимности, уровень которой различен при взаимодействии с разными социальными группами. Например, чаще всего родственникам мы доверяем больше, чем коллегам по работе.

В эмпирической социологии доверие также активно исследуется. Существует две группы методов измерения доверия (см., напр., [Шейна М.В., Паклина С.Н., 2015]). Первая группа методов — опросные, в рамках которых применяются формализованные и неформализованные инструменты. Особое распространение получили прямые вопросы об оценке уровня доверия. Однако Е. Glaeser утверждает, что прямые вопросы о доверии и недоверии не могут расцениваться индивидом адекватно, так как они абстрактны и предсказывают лишь способность вызывать доверие (trustworthiness) [Glaeser E., 1999]. Автор предлагает использовать косвенные вопросы — вопросы о прошлом поведении, которые помогают определить уровень доверия через опосредованные действия. М. Paldam отмечает, что при измерении уровня доверия нужно учитывать, выигрыш от доверия (trust payoff), который индивид может получить, в частности, человек может вести себя по-

другому, если в ситуации присутствует денежный стимул [Paldam M., 2000].

Кроме использования опросов, которые выявляют умозрительное представление индивида о доверии, необходимо анализировать конкретные действия и поведение, характеризующие уровень доверия, что возможно с помощью экспериментальных методов. Одним из показательных экспериментальных методов можно считать игровой. Так, «Trust game» — игра для оценивания уровня личного доверия, суть ее заключается в оценке выигрыша инвестора и заемщика от изначально переданных им денег [Lazzarini S. et al., 2004]. Другая игра — «Envelope drop» — оценивает уровень обобщенного доверия [Paldam M., 2000]. Суть ее в том, что человеку представляется ситуация о забытой ценной вещи в общественном месте, ему необходимо оценить, будет ли доставлена эта вещь адресату.

В центре социологического дискурса находится проблема формирования и поддержания доверия в организации. Организационное доверие выступает значимой детерминантой высокой производительности труда, внедрения инновационных процессов, приверженности сотрудников организации, позитивного отношения к работе и др. К подобным выводам приходят зарубежные исследователи, ссылаясь на обширную доказательную базу, полученную в ходе эмпирических исследований [Malinen S. et al., 2013; Judeh M., 2016]. В то же время, результаты отечественных социологов указывают на высокий уровень организационного доверия, с одной стороны, и отсутствие желаемых положительных эффектов, связанных с высокими показателями результативности организации, с другой. В связи с этим возникает вопрос: что обуславливает различное влияние организационного доверия на эффективность деятельности организаций в различных социокультурных контекстах?

Организационное доверие рассматривается как сложное обобщенное суждение доверителя в отношении доверенного лица с учетом его доброжелательности и компетентности [Cook J., Wall T., 1980], где доброжелательность — это позитивные намерения по отношению к доверителю и искренняя забота о его благополучии, а компетентность — способность (с точки зрения наличия необходимых навыков и знаний) выполнять свои обязанно-

сти. Доброжелательность характеризуется намерением делать добро для доверителя и сопряжена с такими категориями, как лояльность, открытость, забота и поддержка. Компетентность имеет более рациональную природу, тесно связана с чувством справедливости и обеспечивает предсказуемость действий доверителя в условиях неопределенности. Доброжелательность, в свою очередь, создает эмоциональную привязанность к доверенному лицу, а сопутствующие доброжелательности забота и поддержка способствуют формированию ощущения позитивного эффекта. Исследователи указывают, что организационное доверие формируется за счет организационных, индивидуальных и культурных предпосылок [Khouya M., Benabdelhadi A., 2021]. Организационные и индивидуальные детерминанты часто рассматриваются при изучении доверия в организациях. Однако фактически вне зоны внимания остаются культурные детерминанты. На наш взгляд, социокультурный контекст, культурные ценности и стандарты общества являются важными составляющими деятельности организации и, соответственно, оказывают весомое влияние на такие значимые организационные характеристики, как доверие.

Цель настоящей статьи — обзор исследований о влиянии культурных условий (обобщенное доверие, социальный контроль, ценности коллективизма или индивидуализма) на организационное доверие. В перспективе данный обзор даст возможность сформулировать гипотезы для их проверки на выборке российских организаций.

Обобщенное и организационное доверие

Одним из факторов, обуславливающих формирование организационного доверия, выступает *предрасположенность к доверию* в обществе (обобщенное доверие). Исследователями термин «предрасположенность к доверию» определяется как обобщенное ожидание в отношении того, что слова и обещания других являются надежными [Rotter J.B., 1967]. Выступая важным фактором формирования доверия, предрасположенность к доверию устанавливает начальный уровень доверия индивида к незнакомым ему людям. В понимание сущности обобщенного доверия внес свой вклад представитель теории социального обмена Н.А. Simon, который считал, что в основе повторного обме-

на лежит опыт. В случае повторения ситуации, которая случилась ранее и имела благополучный исход, повышается вероятность того, что человек будет действовать аналогичным образом [Simon H.A., 1957]. Другими словами, человек руководствуется прошлым опытом своего индивидуального доверия, опираясь на знания, накопленные в ходе длительной практики взаимодействия с другими людьми. Поскольку доверие формируется с течением времени и основывается на прошлом опыте взаимодействий, временной фактор, выраженный в возрасте доверителя и его опыте, может определять склонность, предрасположенность к доверию [Colquitt J.A. et al., 2007]. В ситуации, связанной с доверием, всегда существует фактор уязвимости, неопределенности и риска, поскольку доверие предполагает передачу ресурсов в руки человека, который будет действовать в своих интересах или интересах доверителя [Coleman J.S., 1990]. Следовательно, доверие определяется как готовность человека ожидать, что другой будет действовать в твоих интересах и не воспользуется сложившейся ситуацией не в твою пользу. Кроме того, когда речь идет об обобщенном доверии, доверитель не имеет предварительной информации о другой стороне и не имеет возможности ее контролировать. А значит, доверие — это расчет на выигрыш в будущем, ожидание успеха. Как отмечает T.R. Tyler, доверие есть субъективный вероятностный расчет потенциальных затрат и выгоды от будущих взаимодействий [Kramer R.M., Tyler T.R., 1996].

Работники со склонностью доверять другим и приписывать им доброжелательные намерения с большей вероятностью будут вовлечены в коллективную работу и будут отмечать положительный эффект от коллективных действий членов группы. Существуют исследования, которые доказывают, что люди с более высоким уровнем обобщенного доверия не являются наивными и бесхитростными, а наоборот, действуют осмотрительно, опираясь на доступную информацию о доверенном лице, в случае же отсутствия информации — на прошлый опыт [Yamagishi T. et al., 1990]. Таким образом, обобщенное доверие является следствием, «побочным продуктом» развития у индивида социального интеллекта («social intelligence»), который способен считывать сигналы неблагона-

дежности у других. Формирование социального интеллекта предполагает развитие у индивида способности оценивать такие качества потенциальных партнеров, как честность и надежность, что позволяет преодолевать риски в процессе взаимодействия. Кроме того, индивид должен придерживаться этих качеств в собственном поведении, что повышает эффективность коммуникации и увеличивает его потребность во взаимодействии. Полученный социальный интеллект позволяет индивиду осознать, что доверие — это правильная (разумная, логичная) практика, которую стоит выбрать [Cain D.M. et al., 2014]. Проявление доверия при сотрудничестве во многом зависит от культурного контекста интерпретации различных составляющих доверия в организации [Organizational trust..., 2010]. Сотрудники могут демонстрировать доверительные отношения из чувства долга, так как практика выражения недоверия в коллективе считается проявлением невежливости, подрывает репутацию «положительного сотрудника» [Goffman E., 1959]. Намерение не следовать принятой норме доверять может вызвать у индивида напряженность, тревожность, чувство вины [Higgin E.T., 1989].

Ценности коллективизма/индивидуализма и организационное доверие

Ценности коллективизма и индивидуализма как наиболее существенные отличительные признаки культур впервые выделил G.H. Hofstede [Hofstede G.H., 1980]. Исследователь определил общности с развитым индивидуализмом как те, в которых связи между индивидами свободны и каждый из них проявляет заботу о себе и о своем ближайшем окружении. В обществах с индивидуалистическими ценностями доминируют отношения «на расстоянии вытянутой руки» [Samaha S.A. et al., 2014]. При индивидуализме члены общностей становятся независимыми друг от друга и от действий других. Важно различать эгоистический индивидуализм и индивидуализм солидарный, поскольку последний может быть основанием для признания, уважения, принятия людей с другими ценностями [Rothstein B., 2002]. Рост индивидуализма, автономии, самодостаточности является важным условием развития межличностного сотрудничества, взаимной зависимости и солидарности [Realo A. et al., 2002].

Коллективизм выступает противоположностью индивидуализма и проявляется в обществах, где люди с рождения интегрированы в сплоченные группы, в которых индивид чувствует защищенность в обмен на абсолютную лояльность, приверженность коллективу, а отношения между сотрудниками и руководством подобны отношениям между детьми и родителями. Лояльность по отношению к группе в обмен на защиту — важная характеристика общностей с ориентацией на коллективные действия. Коллективная работа часто связана с зависимыми отношениями включенных в нее сотрудников, а значит, зависимость и коллективизм людей являются благоприятной предпосылкой для совместной деятельности, ориентированной на достижение личных и организационных целей [Hardin R., 2006].

Коллективизм и индивидуализм в большей степени определяют предрасположенность к доверию. Установлено, что представители одних культур склонны больше доверять людям, чем представители других [Kramer R.M., Tyler T.R., 1996]. Существуют исследования, доказывающие взаимосвязь индивидуализма/коллективизма не только на уровне культуры, но и на уровне межличностного взаимодействия [Triandis H.C., 2001]. Например, коллективные установки в обществе позволяют терпимее относиться к обвинениям и критике, что минимизирует их негативное влияние и не нарушает доверие между индивидами [Leung K. et al., 2001]. Исходя из этого, было выдвинуто предположение, что в обществах с ориентацией на коллективные ценности люди будут демонстрировать больший уровень доверия, чем в тех, где развита культура индивидуализма, — в том числе и на организационном уровне. Однако подобное утверждение ставится под сомнение. Интересный пример приводит Ф. Фукуяма. Он пишет, что высокий уровень доверия характерен для США с индивидуалистскими ценностями и Японии с развитой культурой коллективизма; в то же время к обществам с низким уровнем доверия относят «индивидуалистическую» Италию и Китай с ярко выраженным коллективизмом [Фукуяма Ф., 2004]. Кроме того, L. Huff, L. Kelley приходят к выводу, что американские менеджеры демонстрируют более высокий уровень доверия и клиентоориентированности, чем азиатские [Huff L., Kelley L.,

2005]. Авторы, изучая доверие в организациях в условиях коллективизма/индивидуализма, убедительно доказывают, что организации с культурой индивидуализма скорее положительно, чем отрицательно связаны с высоким уровнем доверия [Huff L., Kelley L., 2003]. Однако в случае высокого уровня доверия в организациях с установкой на индивидуализм рассматриваются горизонтальные отношения (между сотрудниками), а не вертикальные (между сотрудниками и руководством). В то же время в других исследованиях показано, что сотрудники организаций, ориентированных на индивидуальные ценности, демонстрируют меньшую удовлетворенность работой и приверженность организации [Kirkman B.L., Shapiro D.L., 2001].

Социальный контроль и организационное доверие

Значимым культурным фактором формирования склонности к доверию в организации выступает культурная плотность, то есть степень социального контроля и действующие в обществе социальные нормы и санкции. Отсутствие социального контроля приводит к социальной фрагментации и уменьшает социальную сплоченность. Такие показатели, в свою очередь, приводят к отказу в разделении общих ценностей и норм, а также к разрушению социальных связей между людьми и внутри отдельных сообществ, организаций. Эти процессы не позволяют развиваться коллективной эффективности и отрицательно сказываются на отношениях внутри организации, особенно на доверии между сотрудниками.

Любые сообщества зависят от системы взаимного контроля и социальных санкций, которые обязывают следовать социальным нормам [Gelfand M.J. et al., 2006]. Для формирования социального порядка в организации необходимы такие ценностные ориентации, как исполнительность, чувство ответственности за организацию в целом, зависимость от общественного мнения, чувство долга и лояльность к групповым лидерам. При этом важно понимать, что коллективная система взаимного контроля хоть и способствует тесному сотрудничеству членов в сплоченных коллективах, однако не обеспечивает защищенность в более широкой социальной среде [Yamagishi T. et al., 1999]. Например, было доказано, что «сильный» обществен-

ный контроль повышает циничность индивидов, в последующем это сказывается на их доверии внутри организации [Bahadır M., Levent A.F., 2022]. Кроме этого, установлено, что социальный контроль отрицательно влияет на отношения внутри организации, т.е. уменьшает вовлеченность будущих сотрудников в ее деятельность [Julian J., 1968].

Выводы

Исходя из обзора зарубежных исследований, можно сделать следующие выводы о влиянии культурных предпосылок на организационное доверие. Во-первых, высокое организационное доверие проявляется не в силу того, что сотрудники ориентированы на конечный результат или положительные эффекты от взаимодействий, основанных на доверии, а потому, что они обеспокоены, как будет воспринято их поведение другими. Именно восприятие, оценка поведения со стороны, а не конечный результат взаимодействия являются более значимыми для индивида в реализации трудового поведения. Важно уточнить, что когнитивный уровень доверия, связанный с восприятием доверителем объекта доверия, убеждениями, мнением о доверенном лице не идентичен доверию на поведенческом уровне. Следовательно, люди могут придерживаться мнения о других как о неблагонадежных, но при этом демонстрировать готовность быть уязвимыми перед другими в совместной деятельности. Во-вторых, высокий уровень формального социального регулирования выступает индикатором низкого организационного доверия, при котором члены организации не полагаются на систему неформальных социальных норм. Таким образом, соблюдение правил членами коллектива обуславливает предсказуемость их поведения, но не характеризует уровень организационного доверия. В-третьих, корреляция между коллективистскими ценностями и предрасположенностью к организационному доверию имеет ограниченный характер, поскольку коллективизм ориентирован на формирование устойчивых групповых связей, которые обеспечивают безопасность индивидов в группе, но не формируют доверие. «Коллективизм обеспечивает безопасность и разрушает доверие» — пишет Т. Yamagishi. Для групп с коллективистскими ценностями характерна предрасположенность к доверию по отношению к тем, с кем они знакомы лично, с

кем их связывают непосредственные контакты. Обобщенное доверие среди тех, кто разделяет ценности индивидуализма, связано с не групповым доверием, с теми, с кем нет личных отношений. Другими словами, доверие коллективистов ограничено людьми с тесными социальными связями, доверие индивидуалистов выходит за рамки этих отношений. Люди, не имеющие достаточных собственных ресурсов для преодоления трудностей, в том числе профессиональных, присоединяются к группам с сильными социальными связями. Социальный капитал обеспечивает безопасность людей благодаря прочным, плотным социальным связям. Социальный капитал, основанный на сети устойчивых связей узкого круга лиц, преобладает в сообществах с ценностями коллективизма, где люди зависят друг от друга, поскольку не имеют возможности самостоятельно решать задачи и справляться с рисками. Члены коллективистских общностей помогают и защищают друг друга, обмениваются ресурсами с теми, кто входит в их сеть тесных контактов. Члены таких коллективов разделяют убеждение о целесообразности зависимости от других и необходимости ценить крепкие связи внутри коллектива. Особую роль приобретает поведенческая стратегия формирования положительной репутации «хорошего» человека, которая способствует благополучию индивида, поскольку обеспечивает ему помощь и поддержку со стороны других.

Таким образом, значимым фактором формирования организационного доверия является потребность в безопасности и намерение/возможности использовать социальные связи узкого круга лиц, обеспечивающие доступ к ресурсам, поддержке, взаимопомощь.

Выражение признательности

Публикация подготовлена при финансовой поддержке РФФИ, проект «Социокультурные условия модернизации российских промышленных предприятий: роль организационного доверия», № 20-011-00488.

Acknowledgements

The publication was supported by RFBR, project No 20-011-00488 “Socio-cultural Conditions of Modernisation of Russian Industrial Enterprises: Role of Organisational Trust”.

Список литературы

Рукавишников В.О. Межличностное доверие: измерение и межстрановые сравнения // Социологические исследования. 2008. № 2. С. 17–25.

Сасаки М., Давыденко В.А., Латов Ю.В., Ромашкин Г.С. Доверие как элемент социального капитала современной России (компаративистский анализ) // Мир России. Социология. Этнология. 2010. Т. 19, № 2. С. 78–97.

Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: пер. с англ. М.: АСТ, 2004. 736 с.

Шешна М.В., Паклина С.Н. Социальный капитал: подходы к определению и измерению // Российский экономический интернет-журнал. 2015. № 3. URL: <https://www.e-rej.ru/upload/iblock/b49/b49e35b554d6024de9c39b18c0709c2b.pdf> (дата обращения: 02.06.2022).

Bahadir M., Levent A.F. The mediating role of the locus of control in the impact of organizational trust on organizational cynicism // International Journal of Modern Education Studies. 2022. Iss. 6, no. 1. P. 133–158. DOI: <https://doi.org/10.51383/ijonmes.2022.167>

Cain D.M., Dana J., Newman G.E. Giving versus giving in // The Academy of Management Annals. 2014. Vol. 8, no. 1. P. 505–533. DOI: <https://doi.org/10.5465/19416520.2014.911576>

Coleman J.S. Foundations of social theory. Cambridge, MA; London, UK: Belknap Press of Harvard University press, 1990. 993 p.

Colquitt J.A., Scott B.A., LePine J. Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance // Journal of Applied Psychology. Vol. 92, iss. 4. P. 909–927. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.909>

Cook J., Wall T. New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment // Journal of Occupational Psychology. 1980. Vol. 53, iss. 1. P. 39–52. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x>

Gelfand M.J., Nishii L.H., Raver J.L. On the nature and importance of cultural tightness-looseness // The Journal of Applied Psychology. 2006. Vol. 91, iss. 6. P. 1225–1244. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1225>

Glaeser E., Laibson D., Scheinkman J.A., Soutter C.L. What is social capital? The determinants of trust and trust worthiness // NBER Working Paper. 1999. No. 7216. URL: https://www.nber.org/system/files/working_papers/w7216/w7216.pdf (accessed: 07.07.2022). DOI: <https://doi.org/10.3386/w7216>

Goffman E. The presentation of self in everyday life. N.Y.: Anchor Books, 1959. 259 p.

Hardin R. Trust. Cambridge, UK: Polity Press, 2006. 216 p.

Higgins E.T. Continuities and discontinuities in self-regulatory and self-evaluative processes: a developmental theory relating self and affect // Journal of Personality. 1989. Vol. 57, iss. 2. P. 407–444. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1989.tb00488.x>

Hofstede G.H. Culture's consequences: international differences in work-related values. Beverly Hills, CA: Sage, 1980. 475 p.

Huff L., Kelley L. Is collectivism a liability? The impact of culture on organizational trust and customer orientation: a seven-nation study // Journal of Business Research. 2005. Vol. 58, iss. 1. P. 96–102. DOI: [https://doi.org/10.1016/s0148-2963\(02\)00478-2](https://doi.org/10.1016/s0148-2963(02)00478-2)

Huff L., Kelley L. Levels of organizational trust in individualist versus collectivist societies: a seven-nation study // Organization Science. 2003. Vol. 14, no. 1. P. 81–90. DOI: <https://doi.org/10.1287/orsc.14.1.81.12807>

Judeh M. The influence of organizational trust on job performance: mediating role of employee engagement // International Journal of Business Research. 2016. Vol. 16, iss. 5. P. 53–66. DOI: <https://doi.org/10.18374/ijbr-16-5.4>

Julian J. Organizational involvement and social control // Social Forces. 1968. Vol. 47, iss. 1. P. 12–16. DOI: <https://doi.org/10.2307/2574706>

Khouya M., Benabdelhadi A. A holistic overview on the antecedents of organizational trust: Aggregated theoretical framework // International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics. 2021. Vol. 2, iss. 6–1. P. 518–530. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5736469>

Kirkman B.L., Shapiro D.L. The impact of cultural values on job satisfaction and organizational commitment in self-managing work teams: the mediating role of employee resistance // The Academy of Management Journal. 2001. Vol. 44, no. 3. P. 557–569. DOI: <https://doi.org/10.5465/3069370>

Kramer R.M., Tyler T.R. Trust in organizations: frontiers of theory and research. Thousand Oaks, CA: Sage, 1996. 440 p. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781452243610>

Lazzarini S., Madalozzo R., Artes R. Siqueira J. Measuring trust: An experiment in Brazil // Insper Working Paper / Insper Instituto de Ensino e Pesquisas. São Paulo, 2004. Vol. 49. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/6228649.pdf> (accessed: 04.07.2022).

Leung K., Su S., Morris M.W. When is criticism not constructive? The roles of fairness perceptions and dispositional attributions in employee acceptance of critical supervisory feedback // Human Relations.

2001. Vol. 54, iss. 9. P. 1155–1187. DOI: <https://doi.org/10.1177/0018726701549002>

Malinen S., Wright S., Cammock P. What drives organizational engagement? A case study on trust, justice perceptions and withdrawal attitudes // Evidence-based HRM. 2013. Vol. 1, iss. 1. P. 96–108. DOI: <https://doi.org/10.1108/20493981311318638>

Organizational trust: a cultural perspective / ed. by M.N.K. Saunders, D. Skinner, G. Dietz, N. Gillespie, R. Lewicki. N.Y.: Cambridge University press. 2010. 456 p. DOI: <https://doi.org/10.1017/cbo9780511763106>

Paldam M. Social Capital: One or Many? Definition and Measurement // Journal of Economic Surveys. 2000. Vol. 14, iss. 5. P. 629–653. DOI: <https://doi.org/10.1111/1467-6419.00127>

Realo A., Koido K., Ceulemans E., Allik J. Three components of individualism // European Journal of Personality. 2002. Vol. 16, iss. 3. P. 163–184. DOI: <https://doi.org/10.1002/per.437>

Rothstein B. Sweden: social capital in the social democratic state // Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society / ed. by R.D. Putnam. N.Y.: Oxford University Press, 2002. P.289–332. DOI: <https://doi.org/10.1093/0195150899.003.0008>

Rotter J.B. A new scale for the measurement of interpersonal trust // Journal of Personality. 1967. Vol. 35, iss. 4. P. 651–665. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1967.tb01454.x>

Samaha S.A., Beck J.T., Palmatier R.W. The role of culture in international relationship marketing // Journal of Marketing. 2014. Vol. 78, iss. 5. P. 78–98. DOI: <https://doi.org/10.1509/jm.13.0185>

Simon H.A. Models of man: social and rational. N.Y.: John Wiley and Sons, 1957. 287 p.

Triandis H.C. Individualism-collectivism and personality // Journal of Personality. 2001. Vol. 69, iss. 6. P. 907–924. DOI: <https://doi.org/10.1111/1467-6494.696169>

Yamagishi T., Kikuchi M., Kosugi M. Trust, gullibility, and social intelligence // Asian Journal of Social Psychology. 1999. Vol. 2, iss. 1. P. 145–161. DOI: <https://doi.org/10.1111/1467-839x.00030>

Получена: 26.04.2022. Доработана после рецензирования: 18.07.2022. Принята к публикации: 12.08.2022

References

Bahadir, M. and Levent, A.F. (2022). The mediating role of the locus of control in the impact of organizational trust on organizational cynicism. *International Journal of Modern Education Studies*. Vol. 6, no. 1,

pp. 133–158. DOI: <https://doi.org/10.51383/ijonmes.2022.167>

Cain, D.M., Dana, J. and Newman, G.E. (2014). Giving versus giving in. *The Academy of Management Annals*. Vol. 8, no. 1, pp. 505–533. DOI: <https://doi.org/10.5465/19416520.2014.911576>

Coleman, J.S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge, MA; London, UK: Belknap Press of Harvard University Press, 993 p.

Colquitt, J.A., Scott, B.A. and LePine, J. (2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 92, iss. 4, pp. 909–927. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.909>

Cook, J. and Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*. Vol. 53, iss. 1, pp. 39–52. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x>

Fukuyama, F. (2004). *Doverie: sotsial'nye dobrodeteli i put' k protsvetaniyu* [Trust: the social virtues and the creation of prosperity]. Moscow: AST Publ., 736 p.

Gelfand, M.J., Nishii, L.H. and Raver, J.L. (2006). On the nature and importance of cultural tightness-looseness. *The Journal of Applied Psychology*. Vol. 91, iss. 6, pp. 1225–1244. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1225>

Glaeser, E., Laibson, D., Scheinkman, J.A., Soutter, C.L. (1999). What is social capital? The determinants of trust and trust worthiness. *NBER Working Paper*. No. 7216. Available at: https://www.nber.org/system/files/working_papers/w7216/w7216.pdf (accessed 07.07.2022). DOI: <https://doi.org/10.3386/w7216>

Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Anchor Books Publ., 259 p.

Hardin, R. (2006). *Trust*. Cambridge, UK: Polity Press, 216 p.

Higgins, E.T. (1989). Continuities and discontinuities in self-regulatory and self-evaluative processes: a developmental theory relating self and affect. *Journal of Personality*. Vol. 57, iss. 2, pp. 407–444. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1989.tb00488.x>

Hofstede, G.H. (1980). *Culture's consequences: international differences in work-related values*. Beverly Hills, CA: Sage Publ., 475 p.

Huff, L. and Kelley, L. (2003). Levels of organizational trust in individualist versus collectivist societies: a seven-nation study. *Organization Science*. Vol. 14, no. 1, pp. 81–90. DOI: <https://doi.org/10.1287/orsc.14.1.81.12807>

- Huff, L. and Kelley, L. (2005). Is collectivism a liability? The impact of culture on organizational trust and customer orientation: a seven-nation study. *Journal of Business Research*. Vol. 58, iss. 1, pp. 96–102. DOI: [https://doi.org/10.1016/s0148-2963\(02\)00478-2](https://doi.org/10.1016/s0148-2963(02)00478-2)
- Judeh, M. (2016). The influence of organizational trust on job performance: mediating role of employee engagement. *International Journal of Business Research*. Vol. 16, iss. 5, pp. 53–66. DOI: <https://doi.org/10.18374/ijbr-16-5.4>
- Julian J. (1968). Organizational involvement and social control. *Social Forces*. Vol. 47, iss. 1, pp. 12–16. DOI: <https://doi.org/10.2307/2574706>
- Khouya, M. and Benabdelhadi, A. (2021). A holistic overview on the antecedents of organizational trust: Aggregated theoretical framework. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*. Vol. 2, iss. 6–1, pp. 518–530. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5736469>
- Kirkman, B.L. and Shapiro, D.L. (2001). The impact of cultural values on job satisfaction and organizational commitment in self-managing work teams: the mediating role of employee resistance. *The Academy of Management Journal*. Vol. 44, no. 3, pp. 557–569. DOI: <https://doi.org/10.5465/3069370>
- Kramer, R.M. and Tyler, T.R. (1996). *Trust in organizations: frontiers of theory and research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publ., 440 p. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781452243610>
- Lazzarini, S., Madalozzo, R., Artes, R. and Siqueira, J. (2004). Measuring trust: An experiment in Brazil. *Inspere Working Papers*. São Paulo: Insper Instituto de Ensino e Pesquisas Publ., vol. 49. Available at: URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/6228649.pdf> (accessed: 04.07.2022).
- Leung, K., Su, S. and Morris, M.W. (2001). When is criticism not constructive? The roles of fairness perceptions and dispositional attributions in employee acceptance of critical supervisory feedback. *Human Relations*. Vol. 54, iss. 9, pp. 1155–1187. DOI: <https://doi.org/10.1177/0018726701549002>
- Malinen, S., Wright, S. and Cammock, P. (2013). What drives organizational engagement? A case study on trust, justice perceptions and withdrawal attitudes. *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*. Vol. 1, iss. 1, pp. 96–108. DOI: <https://doi.org/10.1108/20493981311318638>
- Paldam, M. (2000). Social capital: One or many? Definition and measurement. *Journal of Economic Surveys*. Vol. 14, iss. 5, pp. 629–653. DOI: <https://doi.org/10.1111/1467-6419.00127>
- Realo, A., Koido, K., Ceulemans, E. and Allik, J. (2002). Three components of individualism. *European Journal of Personality*. Vol. 16, iss. 3, pp. 163–184. DOI: <https://doi.org/10.1002/per.437>
- Rothstein, B. (2002). Sweden: social capital in the social democratic state. R.D. Putnam (ed.) *Democracies in flux: the evolution of social capital in contemporary society*. New York: Oxford University Press, pp. 289–332. DOI: <https://doi.org/10.1093/0195150899.003.0008>
- Rotter, J.B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*. Vol. 35, iss. 4, pp. 651–665. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1967.tb01454.x>
- Rukavishnikov, V.O. (2008). [Interpersonal trust: measurement and cross-country comparisons]. *Sotsiologicheskie issledovaniya* [Sociological Studies]. No. 2, pp. 17–25.
- Samaha, S.A., Beck, J.T. and Palmatier, R.W. (2014). The role of culture in international relationship marketing. *Journal of Marketing*. Vol. 78, iss. 5, pp. 78–98. DOI: <https://doi.org/10.1509/jm.13.0185>
- Sasaki, M., Davydenko, V.A., Latov, Yu.V. and Romashkin, G.S. (2010). [Trust as an element of social capital in contemporary Russia (a comparative analysis)]. *Mir Rossii. Sotsiologiya. Etnologiya* [Universe of Russia. Sociology. Ethnology]. Vol. 19, no. 2, pp. 78–97.
- Saunders, M.N.K., Skinner, D., Dietz, G., Gillespie, N. and Lewicki, R. (eds.) (2010). *Organizational trust: a cultural perspective*. New York: Cambridge University Press, 456 p. DOI: <https://doi.org/10.1017/cbo9780511763106>
- Sheina, M.V. and Paklina, S.N. (2015). [Social capital: approaches to definition and measurement]. *Rossiyskiy ekonomicheskiy internet-zhurnal* [Russian economic online journal]. No. 3. Available at: <https://www.e-rej.ru/upload/iblock/b49/b49e35b554d6024de9c39b18c0709c2b.pdf> (accessed 02.06.2022).
- Simon, H.A. (1957). *Models of man: social and rational*. New York: John Wiley and Sons Publ., 287 p.
- Triandis, H.C. (2001). Individualism-collectivism and personality. *Journal of Personality*. Vol. 69, iss. 6, pp. 907–924. DOI: <https://doi.org/10.1111/1467-6494.696169>
- Yamagishi, T., Kikuchi, M. and Kosugi, M. (1999). Trust, gullibility, and social intelligence. *Asian Journal of Social Psychology*. Vol. 2, iss. 1, pp. 145–161. DOI: <https://doi.org/10.1111/1467-839x.00030>

Received: 26.04.2022. Revised: 18.07.2022. Accepted: 12.08.2022

Об авторах

Гордеева Светлана Сергеевна
кандидат социологических наук,
доцент кафедры социологии

Пермский государственный национальный
исследовательский университет,
614990, Пермь, ул. Букирева, 15;
e-mail: ssgordeyeva@mail.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5309-8318>
ResearcherID: AAJ-6327-2021

Шарыпова Софья Юрьевна
преподаватель кафедры социологии

Пермский государственный национальный
исследовательский университет,
614990, Пермь, ул. Букирева, 15;
e-mail: sonia.eliseeva@bk.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3519-8531>
ResearcherID: АНА-4394-2022

About the authors

Svetlana S. Gordeyeva
Candidate of Sociology, Associate Professor
of the Department of Sociology

Perm State University,
15, Bukirev st., Perm, 614990, Russia;
e-mail: ssgordeyeva@mail.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5309-8318>
ResearcherID: AAJ-6327-2021

Sofya Yu. Sharypova
Lecturer of the Department of Sociology

Perm State University,
15, Bukirev st., Perm, 614990, Russia;
e-mail: sonia.eliseeva@bk.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3519-8531>
ResearcherID: АНА-4394-2022

Просьба ссылаться на эту статью в русскоязычных источниках следующим образом:

Гордеева С.С., Шарыпова С.Ю. Культурные факторы формирования доверия в организации: социологический анализ // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2022. Вып. 3. С. 494–503.
DOI: 10.17072/2078-7898/2022-3-494-503

For citation:

Gordeyeva S.S., Sharypova S.Yu. [Cultural factors in trust formation in organizations: a sociological analysis]. *Vestnik Permskogo universiteta. Filosofia. Psihologia. Sociologia* [Perm University Herald. Philosophy. Psychology. Sociology], 2022, issue 3, pp. 494–503 (in Russian). DOI: 10.17072/2078-7898/2022-3-494-503