Министерство экономического развития и торговли Российской Федерации

Курсовая работа на тему:

**«Взаимосвязь социального капитала и мотивации сотрудников международной организации (на примере фирмы «Нестле»)»**

Москва, 2008 г.

Оглавление

Введение

1. Теория социального капитала

1.1 История развития концепции социального капитала, понятия и компоненты

* 1. Доверие как фактор, способствующий формированию социального капитала

2. Эмпирическое исследование взаимосвязи социального капитала и мотивации сотрудников международной организации

2.1 Инструментарий исследования, основные показатели и способы обработки данных

2.2 Результаты исследования взаимосвязи социального капитала и мотивации сотрудников международной организации

2.3 Обсуждение результатов взаимосвязи социального капитала и мотивации сотрудников международной организации

Заключение

Список литературы

**Введение**

В современном деловом мире появилось осознание простой истины: никакие контракты, договора, даже нотариально заверенные, не гарантируют успеха совместной деятельности. Должно существовать еще что-то, что запускает реальные отношения деловых партнеров и делает возможным их взаимодействие. Такой чрезвычайно важной неформализуемой составляющей является доверие. Необходимость изучения феномена доверия, факторов, на него влияющих, определяется потребностями современной экономической жизни.

Ученые и практики говорят о том, что объем доверия, накопленный социальной системой, – это ее капитал. Доверие как составляющая корпоративной культуры – несомненная ценность. Известный американский бизнес-консультант Роберт Брюс Шо уверяет, что в современной конкурентной экономике недоверие становится гораздо большей проблемой, чем просто проблема персонала. Компании с высокой степенью недоверия неконкурентоспособны. И очевидно, что причина неконкурентоспособности – прежде всего разрушение мотивации профессиональной деятельности. Доверие – необходимое условие авторитета руководителя. Многие неудачи в управлении связаны с недоверием к руководству (Шо, 2000).

Само по себе доверие не гарантирует высокой профессиональной мотивации, но оно является непременным условием ее формирования. Можно вложить немалые суммы в систему мотивации персонала, но один неверный шаг руководителя, вызвавший недоверие к нему членов коллектива, разрушит саму мотивацию, а средства, затраченные на нее, окажутся выброшенными на ветер.

**Актуальность исследования** заключается в том, что сейчас остро стоит проблема мотивирования сотрудников в организациях. **Многие специалисты считают доверие фундаментом не только межличностных отношений, но и эффективности деятельности компаний. Можно предположить, что доверие является одним из существенных факторов, влияющих на профессиональную мотивацию персонала.**

**Теоретическая значимость** заключается в том, что исследований посвященных проблеме связи социального капитала и мотивации сотрудников проводилось недостаточно, чтобы считать ее полностью и широко изученной. Данное исследование может способствовать наиболее глубокому пониманию этой проблемы.

**Практическая значимость** состоит в возможности внедрения на практику полученных знаний в этой области, т.е. возможность использования полученных данных при разработке методов мотивирования персонала.

**Цель исследования –** выявление взаимосвязей социального капитала и мотивации сотрудников международной организации.

**Объектом исследования:** доверие сотрудников международной организации.

**Предмет исследования:** взаимосвязь социального капитала организации и мотивации ее сотрудников.

**Гипотеза исследования:** уровень межличностного и организационного доверия положительно взаимосвязан с мотивацией сотрудников фирмы.

**1. Теория социального капитала**

**1.1** **Понятие социального капитала. Основные подходы к исследованию концепции социального капитала**

Основы исследования концепции социального капитала сложились в трудах Э. Дюркгейма и М. Вебера. Они полагали, что при определенных условиях доверие может перестать быть индивидуальным качеством, характеризующим личность, и распространяться в целом на социальную группу или общество.

Впервые термин «социальный капитал» использовал исследователь Л.Дж. Ханифан (1920) в дискуссии по поводу общественных центров в сельских школах для определения «субстанций, важных в повседневной жизни людей». Такими «субстанциями», согласно Ханифану, были солидарность и социальные связи между теми, кто образует социальную группу [2, c. 2].

В последующем определённый вклад в научное обоснование социального капитала внесла Джейн Джейкобс, изучавшая социальные отношения в урбанизированной среде. Она использовала данный термин в своей классической работе «Жизнь и смерть великих американских городов», где указывала, что плотная сеть социальных связей, существующая в более старых кварталах смешанного городского типа, образовывала форму социального капитала, которая способствовала общественной безопасности.

Первый современный систематический анализ социального капитала был сделан французским социологом Пьером Бурдье. Он определял его как «совокупность актуальных или потенциальных ресурсов, связанных с наличием крепких сетей связей, более или менее институциализированных отношений взаимного знакомства и признания» [1, c. 66]. Как следует из определения, социальный капитал – это ресурсы, содержащиеся в социальных сетях. Его видение является инструментальным и сосредоточено на пользе, которую индивиды накапливают, постоянно участвуя в группах с целью создания некоторого ресурса. «Выгода, которая аккумулируется благодаря членству в группе, является базисом возможных солидарностей».

Специфика социального капитала, согласно П. Бурдье, определяется отношениями «взаимного обмена ожиданиями, которые поддерживаются существующими в конкретном обществе рынками и культурами и по сравнению с экономическим обменом, социальный обмен характеризуется меньшей прозрачностью и большей неопределенностью» (Бурдье, 2002).

Наибольшую известность понятие «социальный капитал» получило в расширительной трактовке Джеймса Коулмена в его фундаментальной работе в 1990 г. По мнению Коулмена, социальный капитал – это потенциал взаимного доверия и взаимопомощи, целенаправленно формируемый в межличностном отношениях: обязательства и ожидания, информационные каналы и социальные нормы[http://www.artpragmatica.ru/\_print/?uid=123 - \_ftn13#\_ftn13](http://www.artpragmatica.ru/_print/?uid=123" \l "_ftn13#_ftn13). Как и другие формы капитала, социальный капитал продуктивен, но в отличие от них он имеет место в структуре отношений между людьми и среди людей. Социальный капитал определяется Дж. Коулманом как ресурсы социальных отношений и сетей связей, облегчающих действия индивидуумов за счет формирования доверия, определения обязанностей и ожиданий, формулирования норм, создания ассоциаций.

Ценность социального капитала для авторов заключается в ресурсах, которые они могут использовать для достижения своих целей. (Коулман, 2001).

Р. Патнем характеризует социальный капитал как ресурс, относящийся к связям между людьми: социальным сетям и нормам взаимности и доверия, возникающим на основе связей. Исследования Патнэма ознаменовали смещение акцента в анализе социального капитала с его экономической функции на объяснение его природы как общественного блага. Данный подход, получивший дальнейшее развитие в работах Портеса, Фукуямы и других исследователей, во многом определяет современное состояние научных дискуссий в рассматриваемой области.

Главная идея работы Ф. Фукуямы заключается в том, что преобладание доверия в обществе порождает социальный капитал, который отличается от других форм человеческого капитала тем, что создается и передается посредством таких культурных механизмов, как религия, традиция или историческая привычка (Фукуяма, 2006).

Среди работ американских ученых также необходимо отметить исследования А. Портеса, в ходе которых были выявлены множественные источники формирования социального капитала.

В российской науке концепция социального капитала стала предметом изучения сравнительно недавно; как само понятие, так и определение теоретических способов осмысления феномена, во многом остаются не освоенными, а соответствующий понятийный и терминологический аппарат находятся в стадии формирования на основе заимствования зарубежного опыта. Тем не менее, публикации в отечественных научных изданиях в последние годы позволили российским исследователям познакомиться с главными «каноническими» работами основоположников теории социального капитала, включиться в проблематику дискуссий о статусе данной концепции в современной социологии. Содержанию теоретических основ концепции социального капитала посвящены работы *Бусовой, Дискина, Радаева, Степаненко, Стрельниковой, Шихирева* и других (Коньков, 2006).

По утверждению Л. Араухо и Дж. Истон, для социального капитала характерны три основные черты:

• **Целесообразность.** Множество социальных связей не обязательно

перерастает в социальный капитал только тогда, если эти связи помогают личности достичь определенной цели. Социальная сеть и социальный капитал – различные вещи. Социальная сеть является элементом социального капитала, если его социальные связи полезны.

• **Сознательность.** Социальный деятель должен осознать, что он пользуется социальным капиталом. Социальная структура, к которой принадлежит лицо, может предоставить определенные преимущества, даже если оно этого не осознает. Не использованные целесообразно преимущества социальных структур не создают социального капитала.

• **Формирование на основе существующих социальных структур.**

Социальный капитал формируется в определенных социальных структурах и представляет собой источник реализации определенной цели [8, c. 4].

На основе сравнения нематериальных форм капитала и их конвертации можно увидеть, что категория «социальный капитал» включает в себя определенный набор аспектов, которые характеризуются следующими свойствами:

1) социальный капитал, как и другие виды капитала, является ресурсом и имеет способность к конвертации;

2) социальный капитал расположен в структуре взаимоотношений; это и отличает его от других форм капитала;

3) социальный капитал не является атрибутом отдельного человека, а состоит в возможностях и потенциале его друзей, родственников, которых он может использовать в своих целях через социальную сеть.

Опираясь на концепции социального капитала его можно было бы определить как сознательное пользование субъекта – индивида, организации, социальной группы, всего общества – социальными сетями, которые благодаря доверию, общим нормам и правилам становятся средством достижения цели. Для формирования социального капитала необходимы три основных элемента – социальные сети, общие нормы, убеждения и доверие – которые благодаря общепризнанным правилам создают специфическую форму капитала. Социальный капитал от других форм капитала отличается тем, что он «воплощается» не в объектах и субъектах, а в отношениях субъектов. Поэтому невозможно приобрести или передать другому лицу право собственности на него [8, c. 19].

**1.2 Доверие как фактор, способствующий формированию социального капитала социального капитала**

В качестве референта социального капитала мы будем использовать межличностное и организационное доверие сотрудников.

Концепция социального капитала основана на понятии доверия (Ланцман, 2007). Люди доверяют свои вклады банкам, банки инвестируют деятельность промышленных компаний и транснациональных корпораций, которые создают новые рабочие места, рабочий доверяет своему работодателю, а тот обязуется выплачивать своему работнику соответствующую заработную плату. Можно с уверенностью сказать, что без доверия немыслимо развитие общества с его отработанными экономическими механизмами.

Доверие дает возможность сотрудничать, понимать друг друга, включает в себя устойчивые формы политического, социального, экономического, межнационального равновесия и порядка, т.е. выполняет стратегическую и рациональную, прагматическую роль.

На основе этико-философского анализа категории доверия можно выделить четыре наиболее существенных стороны данного феномена:

1. доверие рассматривается как нравственные отношения между людьми;
2. также в доверии выделяется и рассматривается момент знания друг друга;
3. акт доверия характеризуется как добровольное, ненасильственное проявление;
4. доверие реализуется как передача интимных мыслей и чувств.

При анализе природы доверия, главным образом, с позиций экономических и правовых отношений, многими исследователями делается вывод, что экономическая отсталость – это, наряду с другими факторами, результат недостатка взаимного доверия в обществе или организации.

Дефицит доверия выступает тормозом социальных и экономических преобразований современного российского общества. В этих условиях необходимость исследований потенциала доверия, как механизма социальной интеграции в отдельных организациях и в обществе в целом, приобретает особую важность.

Механизм доверия в экономике так или иначе основывается на психологии доверия каждого индивидуума и группы людей, что вызывает необходимость более полного познания природы доверия как психологической категории.

Доверие как психологическое состояние личности может возникать при слиянии воедино ряда факторов: интересов данного человека, его установок, эмоциональных реакций, предыдущего собственного опыта или опыта предшествующих поколений, адаптивных способностей личности, уровня интеллектуального развития и т.д. Доверие возникает, когда человек уверен в правильности и адекватности процессов и явлений своим ценностным установкам, которые во многом зависят от его социального положения в обществе. Другими словами, чем выше его социальный статус и больше перспектив для самореализации, тем выше степень доверия к происходящим процессам [9].

Доверие как психологическое состояние человека реализуется в его поведении. Любые позитивные результаты каких-либо действий вызывают в сознании доверие к ним и при повторении данных действий с неизбежностью ведут к закреплению положительной реакции доверия в поведении индивидуума. Любое новое явление исследуется человеком на основе проб и ошибок и в случае отрицательного воздействия на индивидуума может быть отвергнуто с последующим закреплением реакции недоверия к данному явлению, даже если это отрицательное действие было случайным. Любой отрицательный опыт может закрепиться в сознании людей, вызывая повторяющееся отрицание и устойчивое недоверие.

Повышение уровня доверия в организациях зависит от создания условий для положительного решения ключевых вопросов качества трудовой жизни, под которым понимается определенная совокупность потребностей работника и степень их удовлетворения. Ниже приводятся показатели качества трудовой жизни, опубликованные исследовательским «Институтом труда Америки».

1. Справедливая заработная плата – равная плата за равный труд, справедливо обоснованная дифференциация оплаты труда. Следовательно, рекомендовано учитывать уровень индивидуальной ответственности за результаты общего труда, предусматривать дополнительное вознаграждение за длительный стаж работы в компании.

2. Существует программа дополнительных выплат – выплаты работнику и его семье в случае болезни, а также оплачиваемое время отдыха в связи с праздниками, отпусками, оплачиваемые отпуска для получения образования.

3. Условия безопасности труда и охрана здоровья. Сюда можно отнести установление нормальной продолжительности рабочего дня, пенсионного возраста и другие факторы, определяющие социальные права работников.

4. Гарантия занятости – обеспечение непрерывности трудового стажа и уверенности работника в своем будущем. Исходя из этого предпринимателям рекомендуется брать на себя часть расходов, которые возникают в связи с вынужденной сменой места работы (дополнительное профессиональное обучение, переквалификация).

5. Развитие способностей работников – программы повышения общеобразовательного и профессионального уровня, переподготовки, самореализации личности.

6. Социальная интеграция – благоприятный социально-психологический микроклимат; отношения руководителей и подчиненных, способствующие откровенности и доверительности, свободе от предрассудков и равенству людей независимо от ранга и положения.

7. Участие работников в управлении производством и собственностью, поощрение инициативы, выдвижения новых идей. Осознание работника, что деятельность его организации позитивно влияет на развитие общества.

8. Демократия на производстве. Работникам обеспечены права и привилегии, вытекающие из их принадлежности к организации (такие как свобода слова, право на невмешательство в личную жизнь, и т.п.).

9. Стиль жизни – работа должна быть гармоничной частью жизни индивида. Графики работы, командировки и сверхурочная работа должны быть разумно сбалансированы с обязанностями перед семьей, свободным временем, используемым для отдыха и развития личности.

Источниками формирования и укрепления отношений доверия в организации являются:

* Публичность курса реформ, открытость и доступность информации
* Первоочередное и безусловное решение социальных проблем
* Справедливая и непротиворечивая законодательная база
* Возможность каждого выражать свои интересы и оказывать влияние на принятие решений
* Защита собственности граждан
* Добросовестность, честность и компетентность руководителей
* Четкая обратная связь
* Неотвратимость вознаграждения
* Устойчивость институтов, «правил игры», договорных отношений и партнерских связей
* Гарантирование минимума жизненных благ и условий плодотворной деятельности

В каждой организации доверие должно предопределять взаимоотношения между коллективом работников и высшим управленческим персоналом для реализации установленных целей. Поддержка работниками высших руководителей создает благоприятные условия для решения стратегических задач, формирования планов, принятия и проведения в жизнь инвестиционных решений и др. Доверие в коллективе способствует успешной совместной работе, позволяет сообща решать сложные вопросы, обмениваться мнениями, а также разрабатывать конструктивные решения.

Доверие работников порождает слаженность в работе коллектива, ускоряет процесс принятия и реализации решений, усиливает конкурентоспособность компании.

Существенным элементом укрепления доверия является такой важнейший элемент системы управления, как обратная связь, которая позволяет оценить правильность посылаемой руководителями информации, ее восприятие работниками. Доверие в коллективе снижает текучесть кадров, тем самым сокращая административно-управленческие расходы на наем рабочей силы, подготовку и переподготовку персонала.

Доверие базируется на трех основных императивах: результативности, порядочности и проявлении заботы. Чтобы добиться высоких уровней доверия, эти факторы должны проявляться и применяться на практике постоянно [6, c. 27–28].

В наиболее общем виде ведущие принципы деятельности организации, вокруг которых объединяется персонал и приверженность которым лежит в основе поведения работников всех уровней, формулируются многими авторами работ по проблемам доверия. К наиболее важным организационным мерам относятся:

* предоставление полномочий сотрудникам и командам;
* радикальная реорганизация производственных процессов;
* почти полная автономия власти отдельных подразделений компании;
* активное сотрудничество между командами и группами;
* создание альянсов между фирмами;
* совершенствование организационного обучения [6, c. 28].

Доверительные отношения наиболее вероятны там, где цели и задачи, основные принципы и нормы организации или группы четко сформулированы и общеприняты. Зачастую для того, чтобы достичь общей цели, группы должны отказаться от традиционного соперничества между собой. Это не означает, что люди должны иметь одни и те же интересы, а только то, что у них всегда есть то общее, что позволяет наладить сотрудничество, которое им, кстати, будет взаимовыгодно.

Управление современной организацией заключается не столько в осуществлении властных полномочий руководителями, сколько в способности помочь подчиненным развить их собственные умения, проявлять о них заботу, направить их энергию на достижение общей цели. Но этого невозможно достичь с сотрудниками, деятельность которых строго регламентируется и которых используют в качестве «средства производства». Вот почему качество и зрелость современных руководителей проверяются на их отношениях с подчиненными. Для обеспечения доверия в организации наиболее результативным является стиль управления, который ориентирован на межличностные отношения [9].

Таким образом, социальный капитал реализуется через существующие нормы неформального общения, доверие, поскольку данные явления существуют в тесной взаимосвязи друг с другом. Доверие как составная часть социального капитала является продуктом тех моральных норм и ценностей, которые сложились и функционируют в данном конкретном обществе с учетом его культурной специфики, т.е. отчасти представляется явлением культурно обусловленным.

## 2. Эмпирическое исследование взаимосвязи социального капитала и мотивации сотрудников международной организации

**2.1 Инструментарий исследования, основные показатели и способы обработки данных**

В исследовании приняло участие 47 человек, которые являются сотрудниками международной компании – производителе продуктов питания «Нестле». В выборку преимущественно вошли люди с высшим образованием, в возрасте от 20 до 53 лет, из них 26 женщин и 21 мужчина.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кол-во респондентов | Возраст | Пол, чел. |
| 47 | *Me = 30* | Муж. – 21Жен. – 26 |

Использованные методики

1. Методика оценки социального капитала организации Р.Б. Шо

Первый блок вопросов включает в себя 10 полярных утверждений, связанных с доверием в организации, на которые можно ответить, поставив цифры от 1 до 5. Приведу пример такой двухполюсной шкалы:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| «война» между различными группами – обычное дело | 11 | 22 | 33 | 44 | 55 | различные группы (руководство, различные подразделения) сотрудничают друг с другом |

1. – это блок вопросов про то, что мотивирует людей в трудовой деятельности.

2. Методика оценки мотивов к труду, разработанная в лаборатории социально-психологических исследований Центра фундаментальных исследований ГУ-ВШЭ.

Вторая часть опросника начинается с вопросов про мотивацию, здесь от испытуемого требуется расставить приоритеты, выбрать важность каждого из мотивов. Необходимо проставить цифры от 1 до 10 напротив каждой из причин, соответственно самая важная причина – 1, самая незначительная – 10.

3. Методика оценки основных трудовых стимулов, разработанная в лаборатории социально-психологических исследований Центра фундаментальных исследований ГУ-ВШЭ

Следующие вопросы направлены выявление стимулов, которые мотивируют сотрудников к наилучшему выполнению своей профессиональной деятельности. В анкете предложено 5 стимулов, такие, как: участие в прибыли моей организации, высокая заработная плата, возможность получать бонусы за достижение результатов, перспектива быть одним из собственников компании, решение интересных задач. Варианты ответов варьируются от «абсолютно не стимулирует» (1), до «очень сильно стимулирует» (5).

1. – это вопросы, связанные с индивидуальными сведениями о каждом испытуемом.

Он содержит следующие вопросы: возраст испытуемого, его пол, национальную принадлежность, занимаемую должность, отношение к религии, образование и т.д.

Методы обработки результатов:

Для обработки данных был использован стандартный пакет SPSS 9.0 for Windows. Был осуществлен подсчет арифметического среднего по шкале доверия и корреляционный анализ, методом парциальных корреляций, этого среднего с различными стимулами и мотивами, с контролем по полу и возрасту. Мы принимаем признаки пола и возраста за контролируемые, т. к. они могут оказывать влияние на выявление корреляции.

Мы используем метод корреляционного анализа, для того, чтобы установить наличие связи между доверием и мотивацией сотрудников. Хотелось бы отметить, что при наличии некоторой связи мы не имеем возможности говорить о характере причинности этой связи.

**2.2 Результаты исследования взаимосвязи социального капитала и мотивации сотрудников международной организации**

Таблица №1. Средее значение и дисперсия по шкале оценки социального капитала в организации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопросы | Среднее значение по шкале оценки социального капитала в организации | Дисперсия |
| **1.** власть и контроль находятся в руках лишь нескольких людей или групп – люди на всех уровнях обладают властью и контролем | 2,63 | 1,19 |
| **2.** «война» между различными группами – обычное дело – различные группы (руководство, различные подразделения) сотрудничают друг с другом | 3,59 | 1,33 |
| **3.** не будут выражать свои истинные мысли или чувства – чувствуют себя свободными в выражении своих взглядов, даже если они отличаются от взглядов большинства | 2,87 | 1,33 |
| **4.** много контроля и ограничений в отношении того, что можно делать – Людям дана необходимая свобода действий для выполнения работы | 3,02 | 1,19 |
| **5.** люди мало доверяют друг другу – люди значительно доверяют друг другу | 3,40 | 0,63 |
| **6.** сотрудники сосредоточены на внутренних проблемах организации – сотрудники сосредоточены на том, чтобы победить конкурентов на рынке | 3,06 | 1,28 |
| **7.** люди не хотят устанавливать более высокие цели, так как боятся потерпеть неудачу – люди стремятся разрабатывать планы с широким размахом | 3,17 | 1,23 |
| **8.** по основным целям и критериям деятельности фирмы согласие не достигнуто – все понимают и принимают основные критерии и цели деятельности фирмы | 3,51 | 1,43 |
| **9.** люди часто не могут добиться обещанных ими результатов – люди почти всегда добиваются обещанных ими результатов | 3,28 | 0,99 |
| **10.** существует слабая связь между работой, вознаграждением и признанием – вознаграждение и признание прямо пропорциональны эффективности работы | 2,96 | 1,69 |

|  |
| --- |
| Среднее значение по шкале оценки социального капитала |
| 3,15 |

График №1

В общем, мы получили средние показатели по вопросам, но, если присмотреться внимательней, можно отметить некоторые тенденции к отрицательному или положительному полюсам шкалы. Это проиллюстрировано на графике №1.

По полученным нами результатам нельзя выявить наличие или отсутствие доверия в организации в целом. Не существует единого мнения у сотрудников по этому вопросу.

Таблица №2. Среднее значение и дисперсия по шкале оценки мотивов к труду

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **Среднее значение по шкале оценки мотивов к труду** | **Дисперсия** |
| **1.** удовольствие, получаемое от работы | 4,13 | 8,64 |
| **2.** размер заработной платы | 3,64 | 5,24 |
| **3.** возможность самореализации | 4,83 | 6,36 |
| **4.** хорошая атмосфера в коллективе | 3,87 | 5,94 |
| **5.** возможность обучения и повышения квалификации | 5,66 | 6,18 |
| **6.** возможность сделать хорошую карьеру | 5,47 | 8,65 |
| **7.** осознание того, что Вы работаете в известной, «раскрученной» фирме | 6,55 | 7,43 |
| **8.** местонахождение работы | 7,11 | 5,75 |
| **9.** возможность пользоваться определенными льготами | 6,98 | 7,28 |
| **10**. режим работы | 6,77 | 6,53 |

Таблица №3. Среднее значение и дисперсия по шкале оценки основных трудовых стимулов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **Среднее значение по шкале оценки основных трудовых стимулов** | **Дисперсия** |
| **1.** участие в прибыли моей организации | 3,04 | 1,91 |
| **2.** высокая заработная плата | 4,19 | 0,68 |
| **3.** возможность получать бонусы | 3,81 | 1,50 |
| **4.** перспектива быть одним из собственников компании | 2,55 | 2,21 |
| **5.** решение интересных задач | 3,89 | 1,23 |

|  |
| --- |
| **Среднее значение по шкале оценки основных трудовых стимулов** |
| 3,49 |

После того, как был проведен краткий обзор ситуации доверия в компании и получены средние значения по каждому респонденту, был проведен **корреляционный анализ.**

Так как не было обнаружено значимых корреляций, мы решили проверить методику оценки организационного доверия коэффициентом согласованности – α-Кронбаха.

Таблица №5. Проверка шкалы оценки доверия коэфициентом α-Кронбаха

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала оценки доверия | α-Кронбаха при удалении пункта |
| 1.власть | 803 |
| 2.сотрудничество | 795 |
| 3.выражение мыслей | 801 |
| 4.свобода | 817 |
| 5.доверие | 810 |
| 6.внешняя ориентация | 825 |
| 7.цели | 809 |
| 8.принятие идеологии | 788 |
| 9.успех | 799 |
| 10.вознаграждение за труд | 808 |

Анализ согласованности пунктов шкалы на всей выборке (n=47) показал, что она высока и составляет α-Кронбаха=0,82. Что свидетельствует нам о валидности данной методики.

Таблица №6. Парциальные корреляции полярных утверждений по шкале оценки доверия, мотивов и мотивирующих стимулов, с контролем по полу и возрасту

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | i10 | i9 | i8 | i5 | i4 | i2 | i1 | m1 | m3 | m4 | m5 |
| soc1 | коэф. к | -0,093 | -0,252 | 0,058 | 0,304 | -0,164 | 0,086 | 0,025 | 0,089 | 0,313 | -0,020 | 0,300 |
|  | знч. | 0,543 | 0,095 | 0,706 | 0,043 | 0,281 | 0,576 | 0,870 | 0,561 | 0,036 | 0,894 | 0,045 |
| soc3 | коэф. к | 0,387 | -0,220 | 0,316 | 0,224 | 0,096 | 0,249 | 0,211 | 0,343 | 0,296 | 0,150 | 0,329 |
|  | знч. | 0,009 | 0,147 | 0,035 | 0,140 | 0,533 | 0,099 | 0,165 | 0,021 | 0,048 | 0,325 | 0,027 |
| soc4 | коэф. к | -0,189 | -0,133 | 0,305 | -0,059 | 0,109 | 0,189 | 0,181 | 0,157 | 0,118 | -0,202 | 0,129 |
|  | знч. | 0,214 | 0,383 | 0,041 | 0,702 | 0,475 | 0,215 | 0,234 | 0,303 | 0,441 | 0,183 | 0,399 |
| soc6 | коэф. к | -0,320 | -0,246 | -0,276 | 0,086 | 0,260 | 0,182 | 0,166 | 0,362 | 0,218 | 0,348 | 0,145 |
|  | знч. | 0,032 | 0,103 | 0,066 | 0,574 | 0,085 | 0,232 | 0,275 | 0,015 | 0,150 | 0,019 | 0,342 |
| soc7 | коэф. к | 0,292 | -0,014 | -0,177 | 0,116 | 0,166 | 0,190 | 0,033 | 0,239 | 0,069 | 0,291 | 0,147 |
|  | знч. | 0,052 | 0,925 | 0,244 | 0,449 | 0,276 | 0,212 | 0,828 | 0,113 | 0,653 | 0,053 | 0,334 |
| soc8 | коэф. к | 0,349 | -0,261 | -0,157 | -0,100 | 0,114 | 0,285 | 0,429 | 0,056 | 0,023 | -0,073 | -0,001 |
|  | знч. | 0,019 | 0,084 | 0,304 | 0,512 | 0,455 | 0,058 | 0,003 | 0,713 | 0,880 | 0,634 | 0,994 |
| soc9 | коэф. к | -0,108 | -0,250 | -0,017 | 0,039 | 0,130 | 0,005 | 0,105 | 0,184 | -0,041 | -0,040 | -0,102 |
|  | знч. | 0,481 | 0,098 | 0,913 | 0,797 | 0,396 | 0,972 | 0,492 | 0,228 | 0,790 | 0,794 | 0,505 |
| soc10 | коэф. к | 0,012 | -0,201 | -0,030 | -0,097 | -0,103 | 0,081 | 0,000 | 0,316 | -0,161 | 0,180 | -0,124 |
|  | знч. | 0,939 | 0,186 | 0,847 | 0,528 | 0,502 | 0,597 | 0,999 | 0,035 | 0,290 | 0,236 | 0,418 |

**2.3 Обсуждение результатов взаимосвязи социального капитала и мотивации сотрудников международной организации**

Как мы видим из таблицы №1, уровень значимости выше 0,05, т.е. связи между средним показателем доверия по каждому респонденту и мотивацией не наблюдается.

Но, если посмотреть на таблицу корреляции мотивов с отдельными аспектами доверия, то можно обнаружить несколько значимых корреляций, о которых нам бы хотелось рассказать далее.

* *власть и контроль находятся в руках лишь нескольких людей или групп – люди на всех уровнях обладают властью и контролем*

Первая компонента доверия, заслуживающая нашего внимания, связана с понятием власти. Рассмотрев данный аспект, мы обнаружили положительную корреляцию с таким мотивирующим фактором, как возможность сделать хорошую карьеру. Так же положительная корреляция наблюдается и со стимулами – получение бонусов за достижения и решением интересных задач.

Каждому из сочетаний существует вполне логичное объяснение.

Чем выше показатель по шкале власти, что значит – люди на всех уровнях обладают властью и контролем – тем выше уверенность людей в самих себе, больше свобода действий, а как следствие – появляется простор для реализации их творческого потенциала, в такой ситуации наиболее разумным вариантом стимулирования будет решение интересных задач.

Связь между властью на всех уровнях и возможностью сделать карьеру, демонстрирует нам желание человека, стремящегося подняться выше по карьерной лестнице, обладать властью на всех позициях, а не только на высоких.

Человек, обладающий властью чувствует ответственность за свои решения, что дает нам возможность стимулировать его бонусами за полученные результаты, как восприимчивого к такого рода обратной связи.

* *«война» между различными группами – обычное дело – различные группы (руководство, различные подразделения) сотрудничают друг с другом*

Корреляций между сотрудничеством и мотивами нигде не обнаруживается.

* *не будут выражать свои истинные мысли или чувства – чувствуют себя свободными в выражении своих взглядов, даже если они отличаются от взглядов большинства*
* Положительную корреляцию с данным признаком имеют такие мотивы, как – удовольствие, получаемое от работы и возможность самореализации.
* Очевидно, что желание человека получать удовольствие от работы повышает важность возможности выражения своих мыслей и чувств открыто, не тая их в себе – без лицемерия, что делает возможным реализовать себя.
* Аналогично существует положительная корреляция со стимулами: когда человек открыто говорит о своих взглядах, мнениях – даже наперекор большинству – он будет легко замотивирован предложенными ему интересными задачами, заинтересован в получении бонусов за достижение результатов, в увеличении прибыли своей организации. Последнему – довольно необычному с первого взгляда утверждению существует вполне простое объяснение – делясь мнениями с остальными, человек ощущает причастность не только к своей работе, но и ко всей деятельности организации в целом, а соответственно воспринимает показатель прибыли организации как показатель собственной успешности.
* Так же, следует отметить существование тенденции к связи и с возможностью пользоваться определенными льготами.
* *много контроля и ограничений в отношении того, что можно делать – Людям дана необходимая свобода действий для выполнения работы*
* Вполне естественна полученная связь между этим аспектом доверия и возможностью самореализоваться. Как и уже было упомянуто выше – обладая необходимой свободой в действиях при выполнении работы, у человека появляется гораздо больше возможностей для самореализации, по сравнению с условиями, в которых сотрудник будет ограничен в действиях чрезмерным контролем.
* *люди мало доверяют друг другу – люди значительно доверяют друг другу*
* Как ни странно, но корреляций по этому параметру и мотивам не установлено.
* *сотрудники сосредоточены на внутренних проблемах организации – сотрудники сосредоточены на том, чтобы победить конкурентов на рынке*
* Мы обнаружили взаимосвязь данного аспекта с такими параметрами, как: удовольствие, получаемое от работы, участие в прибыли моей организации, перспектива быть одним из собственников компании.
* Такие результаты можно объяснить следующим образом. Сотрудники, нацеленные на борьбу с конкурентами, являются ярыми приверженцами своей компании, они готовы пойти на многое ради нее, а потому их так стимулирует участие в прибыли организации, а так же перспектива быть одним из собственников компании. Однако хотелось бы отметить, что видимо попавшиеся нам испытуемые, нацеленные на конкуренцию, получают удовольствие от наличии конкуренции как таковой, а не от процесса работы.

Так же, следует отметить существование тенденции к обратной связи с возможностью самореализации

* *осознание того, что Вы работаете в известной, «раскрученной» фирме*
* Можно предположить, что некоторые сотрудники компании видят свою реализацию через конкуренцию. А осознание того, что Вы работаете в «раскрученной» фирме приводит Вас к сосредоточенности на победе среди фирм – конкурентов. Здесь работает механизм организационной идентификации.
* *люди не хотят устанавливать более высокие цели, так как боятся потерпеть неудачу – люди стремятся разрабатывать планы с широким размахом*
* Мы можем наблюдать здесь только тенденции к связи между мотивацией стать одним из собственников компании и таким аспектом, как стремление разрабатывать планы с широким размахом. Поясним, человек ставит для себя высокие цели и мотивирующем стимулом для него будет возможность когда-нибудь, через годы стать одним из владельцев организации.
* Естественно, что, когда люди ставят себе более далеко идущие, трудно выполнимые цели, то положительные эмоции в случае их достижения будут во много раз превосходить эмоции от легко доступной цели, что в свою очередь и рождает удовольствие, получаемое от работы.
* *по основным целям и критериям деятельности фирмы согласие не достигнуто – все понимают и принимают основные критерии и цели деятельности фирмы*
* Все сотрудники принимают и понимают основные цели деятельности фирмы, что вызывает у них социальную сплоченность, которая в свою очередь взаимосвязана с удовольствием, получаемым от работы, потому как человек – это социальное существо, которому необходимо принадлежать к какой-либо группе.
* А так же понимая и принимая критерии деятельности, люди умеют организовано использовать свое время и ценят тот, режим работы, который им предоставляют.
* Кроме того, следует отметить существование тенденции к связи с размером заработной платы и возможностью пользоваться определенными льготами.
* *люди часто не могут добиться обещанных ими результатов – люди почти всегда добиваются обещанных ими результатов*

Размер заработной платы имеет тенденцию к обратной связи с достижением обещанных результатов, что значит – чем чаще люди добиваются обещанных ими результатов, тем менее значимым мотивом для них выступает мотив заработной платы.

* *существует слабая связь между работой, вознаграждением и признанием – вознаграждение и признание прямо пропорциональны эффективности работы*

Участие в прибыли своей организации стимулирует людей тем больше, чем более справедливо и адекватно выполненной работе оцениваются и вознаграждаются эти действия.

1. Была установлена взаимосвязь между властью и возможностью сделать хорошую карьеру, решением интересных задач.

2. Шкала выражения мыслей положительно связана с удовольствием от получаемой работы, возможностью самореализоваться, участием в прибыли организации, возможностью получения бонусов и решением интересных задач.

3. У представителей компании Нестле свобода действий положительно связана с возможностью к самореализации.

4. Ориентация на конкуренцию на рынке положительно связана с участием в прибыли организации и перспективой стать одним из собственников компании, но отрицательно с удовольствием, получаемым от работы.

5. Принятие идеологии работниками фирмы положительно связаны с удовольствием, от получаемой работы и участием в прибыли моей организации.

6. Вознаграждение за труд связано с таким стимулом, как участие в прибыли компании.

Таким образом, исходя из полученных результатов, мы можем сделать вывод, что основная гипотеза нашего исследования, которая гласит о том, что уровень межличностного и организационного доверия положительно взаимосвязан с мотивацией сотрудников фирмы, частично подтвердилась.

**Заключение**

Итогом нашего исследования стало выделение признаков доверия, которые положительно коррелируют с мотивацией. Были выявлены характерные взаимосвязи между явлением доверия и мотивацией.

Приобретение знаний о взаимосвязи этих двух компонент представляет практическая ценность полученных результатов. Она заключается в возможности использования параметров доверия для формирования мотивации сотрудника. Таким образом, чтобы повысить мотивацию работника к его трудовой деятельности, необходимо воздействовать на эти параметры доверия, что в свою очередь влечет повышение конкурентоспособности компании по сравнению с другими. Эти знания позволят владельцу организации сделать ее более успешной во всех планах, включая внутреннюю удовлетворенность сотрудников местом и условиями работы.

В перспективе нам хотелось бы провести более многочисленное исследование и рассмотреть взаимосвязь отделов, в которых работают сотрудники компании, с социальным капиталом и мотивацией, для того, чтобы можно было дать практические рекомендации этой организации по ее улучшению.

## Список литературы

1. Бурдье П. Формы капитала // Экономическая социология.–www.ecsoc.mssec.ru. – 2002. – Т. 3. – №5 (ноябрь).
2. Демкив О. Социальный капитал: теоретические основания исследования и операциональные параметры / Социология: теория, методы, маркетинг. 2004, №4.
3. Коньков А.Т. Социальный капитал и экономическое взаимодействие. М.: Изд-во РУДН, 2006.
4. Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий / Общественные науки и современность. 2001. №3.
5. Ланцман А.В. Сущность социального капитала организации // Новое в экономике и управлении. Выпуск 11. – М.: МАКС Пресс, 2007.
6. Лебедева Н.М. Татарко А.Н. Ценности культуры и развитие общества. М.: Изд-во ГУ-ВШЭ, 2007 (в печ.)
7. Незнанова Н. Интервью журналу «Управление компанией»([www.rcb.ru](http://www.rcb.ru))
8. Мачеринскене И., Мннкуте-Генриксон, Р., Иманавичене, Ж.С. Социальный капитал организации: методология исследования. Социс №3, 2006.
9. Мильнер Б.З. «Принципы установления доверия» [(www.elitarium.ru)](http://www.elitarium.ru)
10. Потеряхин А. Доверие к руководству и профессиональная мотивация персонала (http://www.hr-portal.ru).
11. Радаев В.В. Экономическая социология. М.: Издательский дом ГУ ВШЭ, 2005.
12. Фукуяма Ф. Доверие. М.: Изд-во «Хранитель», 2006.
13. Хекхаузен. Мотивация и деятельность, т. I.
14. Шо Р. Ключи к доверию в организации. М., Изд-во «Дело», 2000.
15. Ясин Е.Г. Модернизация и общество. М. Издательский дом ГУ ВШЭ, 2007.