

Научная статья
УДК 316.3



Организационное доверие в органах внутренних дел: теоретический и эмпирический анализ

О. В. Зуева

*Академия управления Министерства внутренних дел Российской Федерации, Москва, Россия
olgazueva-l@rambler.ru*

Аннотация. В статье анализируется теоретический и эмпирический концепт «организационного доверия» в контексте полицейских организаций, позволяющий выделить его структуру и оценить уровень. Используются общенаучные методы (анализ, синтез) и частно научный метод (социологический опрос в форме анкетирования). Результаты эмпирического анализа указывает на необходимость повышения доверия в полицейских организациях на трех уровнях: транзакционном, горизонтальном и вертикальном.

Ключевые слова: организационное доверие, органы внутренних дел, руководители, подчиненные, сотрудники полиции

Для цитирования: Зуева О. В. Организационное доверие в органах внутренних дел: теоретический и эмпирический анализ // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Общественные науки. 2024. Вып. 1 (854). С. 91–98.

Original article

Organizational Trust in the Internal Affairs Bodies: Theoretical and Empirical Analysis

Olga V. Zueva

*Academy of Management of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation, Moscow, Russia
olgazueva-l@rambler.ru*

Abstract. The article analyses the theoretical and empirical concept of “organisational trust” in the context of police organisations, which allows us to identify its structure and assess its level. General scientific methods (analysis, synthesis) and private scientific method (sociological survey in the form of questionnaires) are used. The results of the empirical analysis indicate the need to increase trust in police organisations at three levels: transactional, horizontal and vertical.

Keywords: Organizational trust, internal affairs agencies, managers, subordinates, police officers

For citation: Zueva, O. V. (2024). Organizational trust in the internal affairs bodies: theoretical and empirical analysis. Vestnik of the Moscow State Linguistic University. Social Sciences, 1(854), 91–98.

ВВЕДЕНИЕ

На протяжении последних десятилетий тема доверия находится в центре научных исследований в области управления организациями. Становление доверия в качестве основного направления исследований в области организационных наук в немалой степени отражает большое количество фактических данных, документирующих существенные и разнообразные выгоды, которые возникают при установлении доверия в рамках организации.

Укрепление доверия является ключевым компонентом эффективности функционирования организации. Доверие необходимо в отношениях любого рода. Для его создания требуется время, а вот разрушить его можно за считанные секунды. Отсутствие доверия в подразделениях порождает подозрительность, недоверие и увеличивает возможности для недопонимания. Опытные управленцы отмечают, что им требуется значительно больше времени для реализации задач, когда возникает недопонимание. И даже после того, как задачи решены и цели достигнуты, потраченное впустую время и энергия заставляют чувствовать себя опустошенными и неудовлетворенными.

В сочетании с этим убедительным доказательством преимуществ доверия мы остро осознаем проблематичный характер организационного доверия в полицейских организациях. В настоящий момент активно изучается проблема общественного доверия органам внутренних дел и не уделяется внимание исследованию организационного доверия в полицейских организациях. Вместе с тем зарубежные авторы считают, что доверие сотрудников полиции к гражданам будет мотивировать полицию к оперативному реагированию и сотрудничеству с гражданами (например, в той или иной форме поддержания общественного порядка) [Kraig, Harrison, Zak, 2021]. Исследования, проведенные среди государственных служащих, работающих в различных функциональных областях, показали важность доверия к гражданам. Отмечено, что уровень доверия государственных служащих к гражданам влияет на степень их приверженности к участию граждан в административном процессе. Было обнаружено, что чиновники с высоким уровнем доверия к гражданам более склонны поощрять участие граждан, чем чиновники с низким доверием к ним. Подкрепляет мнение о том, что доверие способствует поддерживающему поведению (в отношениях между должностными лицами и руководителями), современная теория социального обмена. Таким образом, исследование организационного доверия является актуальным не только с точки зрения

улучшения социально-психологического климата в полицейских коллективах, но и в аспекте формирования отношений сотрудничества должностных лиц с гражданами, в основе которых лежит взаимное доверие.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К АНАЛИЗУ ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ДОВЕРИЯ

Интерес к доверию как важному аспекту функционирования организации первоначально был стимулирован рядом значительных работ по социальному доверию, в том числе исследованиями Р. Патнэма, в которых доверие рассматривается как критический фактор в объяснении истоков гражданской активности и развития демократических режимов в итальянских сообществах. В своей работе «Политическая наука» он написал о доверии следующее: «Общество, которое полагается на всеобщую взаимность, более эффективно, чем недоверчивое общество, по той же причине, по которой деньги более эффективны, чем бартер. Честность и доверие сглаживают неизбежные трения социальной жизни» [Putnam, 2020, с. 135].

Аргумент Р. Патнэма привлек широкое внимание, и за ним последовал сравнительный обзор доказательств того, что доверие играет решающую роль в функционировании общества, проведенный Ф. Фукуямой. [Фукуяма, 2006]. Ф. Фукуяма определяет доверие как социальный капитал, который может накапливаться или размываться с течением времени. Он обсуждает концепцию социального капитала и его взаимосвязь с доверием, подчеркивая важность сильных социальных сетей и гражданской активности в построении доверия. Ф. Фукуяма также исследует последствия обществ с низким уровнем доверия. Он утверждает, что общества с низким уровнем доверия сталкиваются с многочисленными проблемами, включая коррупцию, политическую нестабильность и экономический застой. Он исследует тематические исследования из разных стран, чтобы проиллюстрировать эти проблемы и потенциальные пути их решения.

Социолог Дж. Коулман заметил, что «...группа, члены которой проявляют надежность и полностью доверяют друг другу, сможет достичь гораздо больше, чем у сопоставимой группы, лишенной такой надежности и доверительности... В фермерском сообществе... где один фермер получает тюки сена от другого и где сельскохозяйственные инструменты широко одалживаются, доверие позволяет каждому фермеру выполнять свою работу с меньшими затратами физического капитала в виде инструментов и оборудования» [Coleman,

1990, с. 304]. Аналогичным образом, экономист К. Эрроу, как известно, заявил, что «практически каждая коммерческая транзакция содержит в себе элемент доверия, безусловно, любая транзакция, проводимая в течение определенного периода времени. Можно убедительно утверждать, что большая часть экономической отсталости в мире может быть объяснена отсутствием взаимного доверия» [Arrow, 1972, с. 357].

В последующие годы фонд исследований проблемы доверия пополнился взглядами исследователей Е. Усланера, Р. Хардина, П. Штомпки и др. Первый рассматривает доверие как интернализованную ценность. Она отражает то, как индивид должен воспринимать окружающих и должен вести себя по отношению к другим. Доверие, как правило, наследуется посредством культурной преемственности и зависит от индивидуальной психологической предрасположенности, а не от ожиданий взаимности, личного опыта или предполагаемых мотиваций [Uslaner, 2003]. Для Р. Хардина также, как и для Дж. Коулмана, доверие концептуализируется как вера или ожидание, построенное на личном опыте общения с другими людьми и зависящее от их надежности. Здесь доверие рассматривается как оценка человеком другого человека, основанная на социальном познании [Hardin, 2002]. Польский социолог П. Штомпка считает, что «доверие – «залог» (уверенность и опирающиеся на нее действия), свидетельствующий о том, что неопределенные будущие действия других людей или функционирование оборудования либо учреждения будут нам полезны» [Штомпка, 2012, с. 112].

Рассматриваемые в совокупности, материалы исследователей в области доверия, сводятся к выводу о том, что доверие часто представляет собой важный ресурс в рамках социальных систем. Оно имеет важное значение для межличностных отношений, групповой динамики, гражданской вовлеченности и общество в целом. И всё же доверие – это не абстрактное социологическое понятие, подобное габитусу (Бурдьё) или институциональному изоморфизму (Димаджио и Пауэлл), которое существует за пределами осознания людей в их повседневных делах. Напротив, это эмерджентное свойство социальной жизни, встроенное в социальные отношения и лично переживаемое обычными людьми. Доверие способствует сотрудничеству и облегчает социальное взаимодействие – независимо от целей или того, что поставлено на карту – в социальной жизни. С доверием возможен социальный порядок; без доверия вероятен социальный конфликт.

Хотя большая часть первоначальных свидетельств о преимуществах доверия как социального ресурса относилась, строго говоря, к социальным

системам в целом, организационные последствия этих аргументов и эмпирических выводы не остались незамеченными. К. Диркс и Д. Скарлицки исследуют важность доверия в отношениях между руководителями и подчиненными. В частности, они исследуют, как доверие к руководителям способствует эффективному функционированию внутри групп и организаций. К. Диркс и Д. Скарлицки отмечают, что большая часть существующих на сегодняшний день теорий и исследований о доверии к руководителям, как правило, основана на взаимоотношениях или на характере [Dirkx, van den Bulck, 2014]. Перспективы доверия, основанные на взаимоотношениях, подчеркивают важность того, как подчиненные интерпретируют свои отношения с руководителем. Отношения или социальная связь между руководителями и подчиненными включает в себя такие компоненты, как осознание общей идентичности, признание общего происхождения и истории совместного взаимодействия.

Перспективы, основанные на характере, неотделимы от человеческого фактора. Они фокусируются на характеристиках руководителей. Уровень доверия к ним напрямую зависит от их характеристик. Согласно этой точке зрения, доверие подчиненных к руководителям зависит от их восприятия справедливости, надежности или компетентности руководителей. К. Диркс и Д. Скарлицки отмечают, что с точки зрения взаимоотношений, руководители и подчиненные существуют в отношениях обмена. Если у субъектов этих взаимоотношений формируется позитивное настроение, это со временем приводит к укреплению взаимного доверия. Показательна характерологическая точка зрения на профессиональную деятельность. Подчиненные действуют в соответствии с предпочтениями руководителя в той мере, в какой характеристики, которые они приписывают руководителям, оправдывают такие действия. Таким образом, подчиненные будут готовы реализовать модели поведения, которые подвергают их риску, когда они приписывают своим руководителям компетентность и добродетельность.

Роль доверия в эффективности и успехе организации рассматривается в статье Джона Дарли [Ashkanasy, 2006]. Чтобы выполнять работу организации, отмечает Дарли, сотрудники должны быть готовы соблюдать организационные правила и директивы. Они должны выполнять свою роль. Однако успех зависит не только от этого. Он также зависит от добровольных усилий работников, включая готовность предпринимать действия, выходящие за рамки их должностных инструкций или формальной роли в организации. Мотивация сотрудников к выполнению этих «внеролевых действий»

лежит в основе многих организационных теорий и исследований.

Уровни внутриорганизационного доверия стали предметом изучения Д. и М. Рейна. Авторы выделили контрактное, коммуникативное и компетентностное доверие [Reina D., Reina M., 1999]. Контрактное доверие является базовым доверием. Работники, в соответствии с контрактом, знают, за что они несут ответственность и что от них ожидают. На основе контракта появляются взаимные обязательства, которые становятся условием формирования доверия. Коммуникативное доверие формируется в благоприятной социально-психологической среде организации. Именно она обеспечивает честное и открытое общение и формирует доверительные отношения в организации. Третий вид доверия связан с компетентностью коллег. Доверие формируется тогда, когда мы видим в коллегах и руководителях профессионалов. Особое место в структуре организационного доверия занимает транзакционное доверие, формирующее коллективность, опирающуюся на понимание цели организации.

Н. Хаше, Л. Хеглунд и М. Мортенссон обращают свое внимание на внутриорганизационное доверие в общественных организациях. В отличие от предыдущих исследований, сосредоточенных на доверии на одном уровне, исследовательницы изучают межличностное доверие как в вертикальных, так и в горизонтальных отношениях с двунаправленной точки зрения. Предпосылками доверия являются такие качества личности, как способность, доброжелательность и честность [Hasche, Höglund, Mårtensson, 2020].

В трудах отечественных исследователей проблема внутриорганизационного доверия не остается без внимания. А. Н. Тарасова и Е. В. Андрианова заключили, что внутриорганизационное доверие, включающее в себя взаимопонимание в коллективе, персонализированное доверие к руководителю, способствует инновационной активности сотрудников [Тарасова, Андрианова, 2016]. Н. И. Леонов и И. Ю. Леонова определили, что доверие членов коллектива друг к другу повышает их стремление к взаимопомощи и снижает уровень конфликтности в организации [Леонов, Леонова, 2016]. С. С. Гордеева и Ю. С. Маркова утверждают, что «доверие сотрудников повышает их приверженность организации и удовлетворенность трудом, способствует укреплению сотрудничества и командной работы». В ходе анализа они установили: «чем выше доверие в организации, тем выше ее способность достигать поставленных стратегических, тактических, оперативных целей, обеспечивать производительность труда, продуцировать инновации, поддерживать высокую мотивацию персонала и благоприятный

социально-психологический климат» [Гордеева, Маркова, 2021, с. 654]. Социальный феномен доверия в социальном управлении военной организацией концептуализирован М. В. Барановским, который выделяет три плоскости доверия в военной организации: доверие общества военной организации, доверие в самой военной организации и доверие военнослужащих социальным государственным институтам. Доверие в самой военной организации, по мнению Барановского, проявляется в конкретных ситуациях управленческого воздействия [Барановский, 2021].

Междисциплинарный анализ, ориентированный, прежде всего, на управленческую и социологическую науку, позволяет определить организационное доверие как уверенность сотрудников в действиях самой организации. Ключевым признаком социальной организации является цель, достижение которой возможно при взаимодействии всех членов организации. Понимание общности цели является транзакционным доверием. Организация как социальная система имеет свою горизонтальную и вертикальную структуру. Соответственно для достижения цели организации важно также и формирование горизонтального и вертикального доверия в организации. Данный подход позволяет выделить три ключевых уровня доверия в организации (транзакционное, горизонтальное и вертикальное) и осуществить эмпирический анализ доверия в полицейских организациях.

ЭМПИРИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ДОВЕРИЯ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

В последние годы теоретизация и исследования доверия граждан к полиции значительно расширились, в то время как проблема доверия в полицейских коллективах привлекала мало внимания. Теоретические и эмпирические представления о доверии сотрудников полиции очень ограничены. В связи с этим нами был проведен анкетный опрос сотрудников полиции, обучающихся на факультете подготовки руководителей территориальных органов МВД России в Академии управления МВД России на предмет изучения уровня доверия среди сотрудников. Учитывая специфику образовательной организации, необходимо отметить, что право на обучение в данном образовательном учреждении имеют сотрудники, включенные в кадровый резерв, или те, кто уже находится на руководящей должности в органах внутренних дел Российской Федерации. В ходе анкетирования было опрошено 300 человек, являющихся представителями более 50 субъектов Российской Федерации. Ошибка выборки составляет 5 %.

В ходе опроса было установлено, что более 56,7 % сотрудников в настоящий момент испытывают «уверенность в себе», у 42,2 % имеется «надежда на лучшее», у 34,4 % «рабочий настрой». Вместе с тем среди сотрудников есть и те, кто испытывает усталость (13,3 %), неуверенность (4,4 %) и беспокойство (4,4 %). Последняя группа как раз и входит в 4,4 % сотрудников, которые, оценивая перспективы своей службы, выбрали вариант «увольюсь при первой возможности».

Чувства, которые испытывает полицейский в настоящий момент, оценка перспектив своей дальнейшей службы не может не отражаться на уровне организационного доверия. Учитывая то, что в организационных условиях достоинства доверия как социального ресурса обсуждаются главным образом на трех уровнях, задачей нашего исследования стало определение степени доверия на каждом из них. *Во-первых*, важной темой является конструктивный эффект в отношении снижения транзакционных издержек внутри организаций. *Во-вторых*, исследуется роль доверия в горизонтальных отношениях между членами организации. *В-третьих*, анализируется уровень доверия между руководителями и подчиненными. Следует отметить, что большая часть признания достоинств доверия как социального ресурса вытекала из необходимости современных организаций быстро адаптироваться к высокоскоростной внешней среде.

Транзакционные издержки – это «способ, с помощью которого устанавливается порядок в отношениях, где потенциальный конфликт может разрушить возможности реализации взаимных выгод» [Williamson, 1996, с. 36]. Используя типологию транзакционных издержек Э. Фуруботона и Р. Рихтера (политические, управленческие и рыночные), отметим, что доверие в полицейских организациях снижает управленческие транзакционные издержки [Фуруботн, Рихтер, 2005]. К ним относятся издержки создания и поддержания функционирования организационного дизайна (элементов структуры организации, служащих средством достижения целей и реализацией стратегии), а также издержки, связанные с затратами на принятие управленческих решений, мониторинг исполнительской дисциплины и анализ результатов деятельности сотрудников. Транзакционное доверие способствует пониманию общей цели организации, благодаря которому развивается кооперация в интересах общего дела.

Для определения данного уровня доверия сотрудникам был задан вопрос: «Насколько Вы сами доверяете полиции?» Оказалось, что «в полной мере доверяют» только 43 % полицейских, «не совсем доверяют» 45,8 % и «не доверяют» – 4,2 % сотрудников. Кроме того, у 33,1 % правоохранителей

бы негативный опыт выполнения служебных задач, в ходе которого доверие к структуре снижается. О том, что российская полиция справляется со своими обязанностями на «отлично» считает 4,2 % опрошенных, «на хорошо» – 24,6 %, «удовлетворительно» – 62,7 % и «неудовлетворительно» – 6,5 % полицейских. Подобная картина показывает наличие проблемы доверия в системе органов внутренних дел. Усугубляет картину транзакционного доверия и наличие обособленности подразделений в органах внутренних дел. Как правило, полицейские заинтересованы в решении задач своего подразделения, их не интересует деятельность иных служб. Нередко полицейские считают, что другие службы неэффективно работают, и оценивают их морально-этический облик с негативной точки зрения. Обработка открытого анкетного вопроса с помощью «облака тегов» показала, что полицейские негативно относятся к сотрудникам ДПС, с подозрительностью к сотрудникам ОБЭПиПК и другим службам (см. рис. 1).

Не менее важное значение в органах внутренних дел имеет горизонтальное доверие. Доверие во взаимоотношениях полицейских может повысить безопасность, эффективность, укрепить коммуникацию, поднять моральный дух и сделать полицейское управление более успешным. Благодаря доверию формируется команда. Известно, что хорошо функционирующая команда обладает синергией; члены группы работают вместе и независимо друг от друга, совершенствуя идеи и действия друг друга. Хорошо функционирующая команда работает взаимозависимо; каждый сотрудник зависит от другого в выполнении своей работы. Кроме того, в хорошо функционирующей команде члены поддерживают друг друга как профессионально, так и эмоционально. Наконец, в хорошо функционирующей команде ее участники ставят перед собой единую цель, утверждают единую систему ценностей. Эмпирический анализ горизонтального доверия в среде полицейских характеризует отношения в коллективе как товарищеские (46,1 %) и деловые (34,8 %). Вместе с тем нельзя исключать тот факт, что 11,2 % сотрудников характеризуют отношения как «нейтральные», 6,7 % – «напряженные» и 1,1 % – «неприятные». «Полностью удовлетворены» состоянием межличностных взаимоотношений в подразделении 32,2 %, «удовлетворены» 55,6 %, «скорее не удовлетворены» – 12,2 %. Абсолютно «не удовлетворенных» среди опрошиваемых не оказалось. Неформальные отношения в свободное от работы время часто поддерживают 16,7 % сотрудников. Стараются избегать компании своих коллег 12,2 % респондентов и 71,1 % полицейских редко проводят выходные в компании коллег. При выполнении



Рис.1. Распределение ответов на вопрос: «Какие ассоциации у вас возникают при упоминании представителей различных подразделений полиции?» (слева сотрудники ДПС, справа – ОБЭПП)

реальных сложных оперативных задач уверенность в своих коллегах испытывает большинство опрошенных и 7,8 % «абсолютно не уверены». Наиболее комфортной формой выполнения служебных задач является работа в составе небольшой группы (57,8 %), при этом 20 % сотрудников предпочитают работать в одиночку. Таким образом, горизонтальный уровень организационного доверия в органах внутренних мы можем оценить как удовлетворительный, но требующий к себе достаточного внимания. Большинство сотрудников считают, что с коллегами «следует быть осторожными» (51,1 %). Данный показатель демонстрирует наличие проблемы недоверия в подразделениях.

Поведение руководителей первого звена является единственным наиболее важным фактором, способствующим командной работе среди сотрудников. Исследования вертикального уровня доверия в полиции показывают, что руководители должны относиться к каждому сотруднику одинаково и справедливо, независимо от расы, религии, пола или дружбы, и должны проявлять заботу о личном благополучии каждого. Руководитель должен строго относиться к сотрудникам, которые пренебрегают стандартами работы в команде, и не должен позволять сотрудникам унижать друг друга. Наконец, руководители должны структурировать работу таким образом, чтобы улучшить взаимопонимание и коммуникацию между сотрудниками.

Доверие между руководителями и их подчиненными в немалой степени зависит от наличия

у руководителей возможности взаимодействовать со своими подчиненными и обучать их. Кроме того, доверие влечет за собой поддержку, а поддержка влечет за собой защиту. В частности, чувство защищенности подчиненных от вмешательства извне является сильным предиктором доверия к руководителю. Таким образом, способность руководителя оградить подчиненных от изнурительной организационной политики и деструктивного вмешательства в дела очень важна для процесса укрепления доверия. Анализ результатов анкетного опроса среди сотрудников полиции показывает наличие проблемы во взаимоотношениях руководителей и подчиненных. Так 40 % сотрудников считают, что современные руководители не интересуются проблемами своих подчиненных и не стараются вникать в их потребности. Хотя большинство сотрудников считают, что руководителям можно доверять (60 %), значительная часть (40 %) полагают, что с непосредственным руководителем следует быть осторожным.

Таким образом, проблема вертикально доверия в полицейских организациях требует повышенного внимания, поскольку возникшее в ходе взаимодействия напряжение порождает у подчиненных негативные эмоции (разочарование, фрустрацию, неудовлетворенность, гнев и т. д.) и, при определенных условиях, увеличивает вероятность враждебного отношения к руководителям. И, напротив, ежедневный положительный опыт честного и законного поведения руководителей способствует убеждению в том, что это распространенный тип поведения.

Действуя честно, руководители задают тон, поощряют офицеров вести себя честно и мотивируют офицеров ожидать, что большинство других людей будут вести себя аналогичным образом. Это ожидание порождает всеобщее доверие. Восприятие сотрудниками полиции внутренней справедливости повлияет на их доверие не только к начальству, но и к гражданам.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Организационное доверие органов внутренних дел – это уверенность сотрудников полиции в правильности миссии и цели организации, а также уверенность в действиях своих коллег и руководителей, позволяющая совместно решать служебные задачи. В полицейских организациях доверие необходимо для создания сплоченных команд, которые, работая вместе, способны добиваться хороших результатов в сфере обеспечения общественного порядка. С целью повышения уровня

доверия в органах внутренних дел необходимо учитывать его трехуровневую структуру в организациях. Транзакционное доверие полицейских необходимо формировать через организационную культуру, ориентированную на понимание среди сотрудников миссии, цели и политики организации. Горизонтальный уровень доверия достигается с помощью постоянной работы по улучшению социально-психологического климата в коллективе. Вертикальный уровень доверия зависит от уровня управленческой культуры руководителя. Требовательность, справедливость, развитие потенциала и защита своих подчиненных со стороны руководителей не только способствует формированию доверия подчиненных своим руководителям, но и мотивирует их на сотрудничество с гражданами. Таким образом, формирование доверия в органах внутренних дел является не менее важной задачей, чем формирование общественного доверия, поскольку способствует формированию отношений сотрудничества между институтом полиции и обществом.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Kraig, A., Harrison, E. R., Zak, P.J. The impact of organizational trust on the performance of police departments // SN Social Sciences. 2021. # 1(12). P. 1–21.
2. Putnam R. Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. New York, NY: Free Press. 2000.
3. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. М.: АСТ : Хранитель, 2006.
4. Coleman J. Foundations of Social Theory. Cambridge, MA : Harvard University Press. 1990.
5. Arrow K.J. 'Gifts and Exchange.' Philosophy and Public Affairs. 1972.
6. Uslaner E. M. Varieties of Trust // European Political Science. 2003. № 2. P. 43–49.
7. Hardin R. (ed.). Trust and Trustworthiness. New York: Russell Sage Foundation. 2002.
8. Штомпка П. Доверие – основа общества. М.: Логос, 2012.
9. Dirikx A., Van Den Bulck J. Media use and the process-based model for police cooperation: An integrative approach towards explaining adolescents' intentions to cooperate with the police // British Journal of Criminology. 2014. # 54. P. 344–365.
10. Ashkanasy N. M. Trust and Distrust in Organizations: Dilemmas and Approaches // Contemporary Sociology A Journal of Reviews. 2006. # 35(1). P. 1–18.
11. Reina D. S., Reina M. L. Trust and Betrayal in the Workplace: Building Effective Relationships in Your Organization. San Francisco, Berrett-Koehler Publishers. 1999.
12. Hasche N., Höglund L., Mårtensson M. Intra-organizational trust in public organizations – the study of interpersonal trust in both vertical and horizontal relationships from a bidirectional perspective // Public Management Review 2020. # 23(1). P. 1–21.
13. Тарасова А. Н., Андрианова Е. В. Инновационная активность и внутриорганизационное доверие: проблема взаимосвязи // Власть. 2016. Т. 24. № 11. С. 130–137.
14. Леонов Н. И., Леонова И. Ю. Влияние доверия в организации на стратегии поведения сотрудников в конфликтной ситуации // Вестник Удмуртского университета. Серия Философия. Психология. Педагогика. 2016. Т. 26. Вып. 1. С. 53–70.
15. Гордеева С. С., Маркова Ю. С. Роль организационного доверия в обеспечении эффективности и продуктивности деятельности современной организации (опыт зарубежных исследований) // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2021. Вып. 4. С. 654–661.
16. Барановский М. В. Доверие в социальном управлении военной организацией: автореф ... дис. д-ра соц. наук. М., 2021.
17. Williamson O. The Mechanisms of Governance. New York: Oxford University Press. 1996.
18. Фуруботн Э., Рихтер Р. Институты и экономическая теория: достижения новой институциональной теории / пер. с англ. под ред. В. С. Каткало и Н. П. Дроздовой. СПб.: Издат. Дом СПбГУ, 2005.

REFERENCES

1. Kraig, A., Harrison, E.R. & Zak, P.J. (2021). The impact of organizational trust on the performance of police departments. *SN Social Sciences*, 1(12), 1–21.
2. Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York, NY: Free Press.
3. Fukuyama, F. (2006). *Doverie: social'nye dobrodeteli i put' k процветанию = Trust: Social Virtues and the path to Prosperity*. Moscow, AST; Hranitel' (In Russ.).
4. Coleman, J. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
5. Arrow, K.J. (1972). 'Gifts and Exchange.' *Philosophy and Public Affairs*.
6. Uslaner, Eric M. (2003). 'Varieties of Trust.' *European Political Science*, 2, 43–49.
7. Hardin, R. (ed.). (2002). *Trust and Trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.
8. Shtompka, P. (2012). *Doverie – osnova obshchestva = Trust is the foundation of society*. Moscow, Logos. (In Russ.).
9. Dirikx, A. and Van Den Bulck J. (2014). Media use and the process-based model for police cooperation: An integrative approach towards explaining adolescents' intentions to cooperate with the police. *British Journal of Criminology*, 54, 344–365.
10. Ashkanasy N., M. (2006). Trust and Distrust in Organizations: Dilemmas and Approaches. *Contemporary Sociology A Journal of Reviews*, 35(1), 1–18.
11. Reina, D. S., Reina, M. L. (1999). *Trust and Betrayal in the Workplace: Building Effective Relationships in Your Organization*. San Francisco, Berrett-Koehler Publishers.
12. Hasche, N., Höglund, L., Mårtensson, M. (2020). Intra-organizational trust in public organizations – the study of interpersonal trust in both vertical and horizontal relationships from a bidirectional perspective. *Public Management Review*, 23(1), 1–21.
13. Tarasova, A. N., Andrianova, E. V. (2016). Innovation activity and intra-trust: the problem of relationship. *Vlast'*, 24(11), 130–137. (In Russ.).
14. Leonov, N. I., Leonova, I. Yu. (2016). Vliyaniye doveriya v organizacii na strategii povedeniya sotrudnikov v konfliktnoy situacii. *Vestnik Udmurtskogo universiteta. Seriya Filosofiya. Psihologiya. Pedagogika*, 26(1), 53–70. (In Russ.).
15. Gordeeva, S.S., Markova, Yu. S. (2021). The role of organizational trust in ensuring the effectiveness and productivity of a modern organization (experience of foreign research). *Vestnik of Perm' University. Philosophy. Psychology. Sociology*, 4, 654–661. (In Russ.).
16. Baranovskii, M. V. (2021). *Doverie v social'nom upravlenii voennoy organizacii: abstract of PhD in Sociology*. Moscow. (In Russ.).
17. Williamson, O. (1996). *The Mechanisms of Governance*. Oxford University Press.
18. Furubotn E., Rihter R. (2005). *Instituty i ekonomicheskaya teoriya = Institutions and Economic Theory: Achievements of the New Institutional Economic Theory*. Translated from English, ed. by V. V. S. Kuznetsov. C. Katkalo and N. P. Drozdova. *Dostizheniya novoy institucional'noj ekonomicheskoy teorii*. St. Petersburg: Izd. Dom SPbGU. (In Russ.).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Зуева Ольга Владимировна

кандидат социологических наук, доцент
заместитель начальника кафедры теории и методологии государственного управления
Академии управления Министерства внутренних дел России

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Zueva Olga Vladimirovna

PhD (Sociological Sciences), Assoc. Prof.
Deputy Head of the Department of Theory and Methodology of Public Administration
Academy of Management of the Ministry of the Interior of Russia

Статья поступила в редакцию
одобрена после рецензирования
принята к публикации

10.01.2024
08.02.2024
14.03.2024

The article was submitted
approved after reviewing
accepted for publication