

## ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ДОВІРИ ДО ПРАЦІВНИКА

© Бонецький О.О., 2010

Економічна довіра до працівника полягає у ставленні до нього з боку керівника, який дає нові завдання, і колег, які очікують або виконання роботи працівником і його підтримки, або зриву виконання і ситуації, коли роботу виконуватимуть саме вони. Застосовано два інноваційні підходи для визначення рівня економічної довіри до працівника – з боку керівника і з боку колективу, тобто його колег. Рівень довіри є рівнем очікування як керівника, так і колег працівника щодо його здатності виконати поставлені завдання. Основним фактором, який впливає на рівень довіри, є вчасне і повне виконання працівником поставлених у попередньому періоді завдань.

**Ключові слова:** економічна довіра, види економічної довіри, рівень економічної довіри.

Two innovative approaches at determination of economic trust level to the worker - from leader, and from working collective, his colleagues are applied in the article. The level of trust testifies a level of expectation of both leader and colleagues concerning his ability to execute the tasks. A basic factor which influences on the level of trust, there is timely and complete implementation by the worker the tasks from a previous period. The economic trust to the worker consists in attitude toward him from the leader, who puts him new tasks for implementation, and colleagues, who expect implementation of work by a worker and his support, or situation of blowing off implementation, when they will execute a work.

**Keywords:** economic trust, types of economic trust, level of economic trust.

### Постановка проблеми

Економічна довіра є категорією, яка застосовується для визначення ставлення людей до об'єкта довіри на основі їх очікувань, надій і впевненості. Це ставлення формується на підставі досвіду взаємодії, а в разі його відсутності – у процесі комунікації за посередництвом засобів масової інформації, книг, фільмів, інших людей тощо. За допомогою економічної довіри можна дослідити низку економічних процесів, які не можна адекватно описати іншими економічними категоріями.

З відсутністю економічної довіри до банківської системи банкіри пов'язують неможливість банків наростити свій капітал і добитися швидкого економічного зростання. Основна увага приділяється економічній довірі до грошово-кредитної системи, значно менша – до інших видів економічної довіри. Насправді діапазон застосування цієї категорії значно ширший. У цій праці детально досліджуються такі види економічної довіри, як довіра керівників різних рівнів до підлеглого і колективу до працівника.

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Т.О. Кричевська [2] здійснила ретроспективний аналіз довіри. Вона довела, що без довіри не можна описати деякі процеси у динаміці, і “найбільший інтерес викликатиме поворотна точка, яка змінює довгострокові очікування, незважаючи на те, що більш-менш далекого майбутнього ми не знаємо” [2, с. 8].

Автори [3] надали слову “довіра” економічного змісту, а також розглянули види економічної довіри. Також встановлено, що довіра формується при знанні про об'єкт довіри на основі очікувань, надій, впевненості щодо властивостей об'єкта на основі прямого і зворотного зв'язку [1, с. 42].

І.Й. Малий [4] пов'язує конкурентоспроможність національної економіки з інститутом довіри. Він вважає, що “довіра пронизує всю систему суспільних відносин: економічних, правових, політичних, соціальних та відносини культури”. Рівень довіри до влади залежить від виправдання владою сподівань громадян, а також від очікування громадян щодо влади. На думку І.Й. Малого, інститут довіри не виникає і не зникає раптово.

### Постановка цілей

Мета цього дослідження – виявити фактори, які впливають на рівні економічної довіри керівників різних рівнів до підлеглого і колективу до працівника, а також розглянути математичні залежності між цими факторами, щоб уможливити розрахунок вказаних рівнів довіри.

### Виклад основного матеріалу

Показники економічної довіри є такими показниками, які характеризують ставлення людей (власників, керівників підприємств-контрагентів, покупців тощо) до об'єкта довіри. Саме тому ці показники повинні бути відносними. Для підприємства, економіки і суспільства бажано, щоб рівень довіри зростав. Тому показники економічної довіри повинні збільшувати своє значення у разі збільшення рівня довіри, і, навпаки, – зменшувати своє значення у разі зниження рівня довіри.

Показники довіри повинні мати діапазон значень від 0 до 1. 0 – це мінімальне значення, що означає повну недовіру до об'єкта дослідження, 1 – це максимальне значення, що означає повну довіру до об'єкта дослідження. Для кращого подання результатів їх можна перевести у відсотки. Тоді рівень довіри змінюватиметься від 0 до 100 %.

Показник рівня довіри керівників різних рівнів до робочого колективу враховує менше факторів, тому його доцільно розглянути першим. Цей показник є рівнем індивідуальної довіри до кожного працівника. Середнє арифметичне індивідуальних рівнів довіри до кожного працівника буде рівнем економічної довіри до всього колективу (або до підрозділів):

$$ДКК = \frac{\sum_{i=1}^m ИДП_i}{m}, \quad (1)$$

де ДКК – рівень довіри керівників до колективу підприємства; ИДП<sub>i</sub> – індивідуальний рівень довіри до *i*-го працівника; *m* – кількість працівників (підрозділу, або підприємства), яких оцінюють.

Індивідуальний рівень довіри доцільно обчислити на підставі оцінки, яку виставляє безпосередній керівник підлеглому за вчасне і повне виконання поставлених завдань. Інноваційний підхід до обчислення цього показника передбачає наявність двох складових – повноти виконання і вчасності виконання поставлених у межах інструкції завдань:

$$ИДП \sim \frac{\sum_{i=1}^n Q_i}{Z_i}, \quad (2)$$

де ИДП – індивідуальний рівень довіри до працівника; *Z<sub>i</sub>* – максимальна оцінка виконаного підлеглим кожного окремого поставленого завдання, тобто *Z<sub>i</sub>* > 0; *Q<sub>i</sub>* – величина виконання кожного із поставлених завдань, що належить проміжку від 0 до *Z<sub>i</sub>*. Присвоюється максимальне значення, якщо повністю і вчасно виконаний обсяг роботи і допущений брак не з вини працівника. Якщо завдання виконано не повністю, то оцінюється внесок працівника у досягнення поставлених цілей. Тоді це значення може бути меншим за *Z<sub>i</sub>*, але обов'язково додатним числом. Значення параметра встановлює безпосередній керівник працівника з урахуванням обмеження  $0 \leq Q_i \leq Z_i$ ; *n* – кількість поставлених завдань протягом певного періоду, термін виконання яких дає змогу оцінити їх вчасність і якість виконання (деякі із завдань можуть бути поставленими, але перебуває у процесі виконання, тому їх не варто брати до уваги через неможливість оцінити вчасність чи якість їх виконання).

Кількість поставлених завдань є кількістю спостережень, які провадяться протягом періоду *t*. Це і є досвідом взаємодії, який формується поступово. У цьому випадку досвід взаємодії формується при безпосередньому контакті з об'єктом довіри, хоча є випадки, коли досвід взаємодії формується у процесі комунікації за посередництвом засобів масової інформації, інших людей тощо.

Варто ввести обмеження на оцінки: мінімальна – нуль, максимальна – залежно від системи оцінювання (рекомендується ввести або десятибальну систему, тоді *Z<sub>i</sub>* = 10, або стобальну, тоді *Z<sub>i</sub>* = 100); але завжди *Q<sub>i</sub>* (0; *Z<sub>i</sub>*). За таких обмежень виникає питання про важливість доручених (поставлених) підлеглому завдань, адже не дарма говорять “Тобі довірили зробити важливу роботу, постарайся виправдати виявлену високу довіру”. Ступінь важливості зазвичай встановлює керівник, його доцільно поділити на три великі групи – мінімальна важливість, середня і висока. З погляду математики це запишеться через введення певних трьох коефіцієнтів, які охарактеризували кожен із груп важливості:

$$ИДП = \frac{k_1 \times \sum_{i=1}^{n_1} Q_i + k_2 \times \sum_{j=1}^{n_2} Q_j + k_3 \times \sum_{a=1}^{n_3} Q_a}{k_1 \times \sum_{i=1}^{n_1} Z_i + k_2 \times \sum_{j=1}^{n_2} Z_j + k_3 \times \sum_{a=1}^{n_3} Z_a} \quad (3)$$

де *k<sub>1</sub>*, *k<sub>2</sub>*, *k<sub>3</sub>* – вагові додатні коефіцієнти, які встановлює керівництво підприємства відповідно до важливості або складності поставлених і виконаних завдань (*k<sub>1</sub>* – для оцінки найскладніших (найважливіших) завдань, *k<sub>3</sub>* – для найпростіших завдань). Величину кожного параметра підбирає керівник. Для об'єктивності оцінювання варто ввести однакові для всіх значення цих критеріїв; *n<sub>1</sub>* – кількість поставлених працівникові (або підрозділу) важливих (або складних) завдань; *n<sub>2</sub>* – кількість поставлених працівникові (або підрозділу)

завдань середньої важливості (або важкості);  $n_3$  – кількість поставлених працівникові (або підрозділу) поточних завдань мінімальної важкості.

Коефіцієнтам  $k$  присвоює значення безпосередній керівник, але найвищому керівництву варто мати власну класифікацію важливості питань, згідно з якою повинні оцінити своїх підлеглих керівники нижчого рівня. Якщо записати це як систему рівнянь, отримаємо таку залежність:

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{ІДП} = \frac{k_1 \times \sum_{i=1}^{n_1} Q_i + k_2 \times \sum_{j=1}^{n_2} Q_j + k_3 \times \sum_{a=1}^{n_3} Q_a}{k_1 \times \sum_{i=1}^{n_1} Z_i + k_2 \times \sum_{j=1}^{n_2} Z_j + k_3 \times \sum_{a=1}^{n_3} Z_a} \\ 0 < k_3 < k_2 < k_1 \end{array} \right. \quad (4)$$

Загалом також має значення не тільки кількість виконаної роботи і її якість і вчасність, тому можна вважати, що фактична оцінка  $Q$  і максимальна оцінка  $Z$  складаються із двох складових – якості роботи і вчасності роботи. Дослідження щодо співвідношення між цими складовими в оцінці роботи не велось.

Чим більша складність поставленого завдання, тим більша ймовірність похибки. Тому цілком природною є ситуація, коли працівники, що мають легші завдання, матимуть вищий рівень довіри з боку керівництва, ніж ті працівники, що виконують складніші завдання.

У процесі діяльності колектив підприємства повинен виконати певний обсяг роботи за певний період. Робота загалом по підприємству – це замовлення з боку інших підприємств, установ, організацій, фізичних осіб, які вирішили розмістити його на цьому підприємстві. Роботу по підрозділах ділять відповідно до спеціалізації кожного з підрозділів, а для працівників – згідно із посадовою інструкцією кожного з них. Якщо який працівник не виконав роботу, то керівник поставить йому відповідну оцінку, але робота повинна бути виконана, щоб вчасно здати замовлення замовнику. Тоді цю втрачену частину роботи повинен виконати інший працівник. Це буде досвід взаємодії між працівником і колективом протягом часу  $t$ .

Показник рівня довіри між працівниками підприємства важко вивести із позицій виконання завдань працівниками. Його легше буде вивести із урахуванням невиконання поставлених завдань.

Показник довіри між працівниками підприємства належить до економічних показників, які описують економічний аспект діяльності підприємства. Деякі фактори, які вводяться в показник у вигляді незалежних змінних, перебувають під впливом самого працівника (його свідомості і світогляду), тому, взявши їх до уваги і оцінивши математично, можна зробити висновки:

- працівнику – як підвищити рівень довіри до себе довіри з боку колег;
- керівнику – як вплине збільшення довіри на загальний результат підприємства або результативність виконання окремої роботи.

Довіра між працівниками формується під час виконання певного завдання. Зокрема, якщо колектив працює над досягненням одного результату для всіх, то всі старатимуться унормувати навантаження між собою. У разі невиконання працівником певної роботи (або її частини) цю роботу бере на себе інший працівник (якщо можливо зробити цю роботу). Тут проявляються людські стосунки, що важко виміряти математично. Але є набір стандартних ситуацій, розглянувши які, можна вивести деякі закономірності та перевести їх у математичну площину. У цьому полягає другий інноваційний підхід до вимірювання рівня економічної довіри до працівника.

Розгляд ситуацій здійснюватиметься з позицій виконання роботи, що має однаковий для всіх результат. Наприклад, цех повинен вчасно та якісно обробити сировину (напівфабрикати, деталі тощо) і подати їх в інший цех. Це трапляється, коли надходить сировина і з неї виготовляють деталі, що йдуть в гальванічний цех на подальшу обробку, а відтак – у складальний цех тощо.

Ситуація перша. Працівник не виконав свого завдання із поважних причин. Як правило, причина відсутності вказується працівником своєму безпосередньому керівнику ще до зриву в роботі (наприклад, працівник відпросився на якусь неординарну подію в його житті або захворів). Керівник повинен стежити за вчасністю виконання робіт у своєму підрозділі. Тому виконання роботи лягає на інших працівників. У разі поважної причини довіра до працівника з боку його колег і з боку його керівника не зменшується.

Ситуація друга. Працівник не виконав певної роботи без поважних причин. Якщо це перший випадок, то з працівником проведуть виховну роботу, але рівень довіри до працівника зменшиться – як з боку колег, так і з боку керівника. З кожним наступним зривом роботи (або її частин) рівень довіри знижуватиметься, доки не впаде до нуля (в народі кажуть – увірвався терпець) і тоді працівника звільняють. Така ситуація вказує на наявність таких елементів довіри до працівника з боку його колег і керівництва: часу, протягом якого оцінюється довіра до працівника; критичної кількості випадків невиконання працівником поставлених йому завдань (якщо до неї далеко, тобто працівник один раз чогось не виконав протягом певного часу, то рівень довіри зменшується не сильно, якщо кількість випадків дорівнює критичній кількості, то працівника звільняють).

Варто також зазначити, що за відсутності будь-яких порушень, затримок чи невиконань своїх завдань рівень довіри до працівника становитиме 100 % – з боку як інших працівників, так і безпосереднього керівника.

Враховавши вказані дві ситуації, можна припустити, що:

$$D \sim 1 - \frac{X_I}{X_M}, \quad (5)$$

де  $X_I$  – кількість пропусків на роботі, невиконань завдань і порушень із вини працівника рівень довіри до якого оцінюється, але без поважних причин;  $X_M$  – критична кількість пропусків на роботі, невиконань завдань і порушень із вини працівника, при досягненні якої рівень довіри становитиме нуль.

Зазначимо, що рівень довіри зменшується з кожним збільшенням фактора  $X_I$  (за фіксованого значення фактора  $X_M$ ), доки не досягне нульового значення. Тобто залежність нелінійна, хоча можна розглянути і лінійну залежність. Функція є спадною. Спадною є степенева функція вітками донизу, тобто

$$y = -x^g \quad (6)$$

Але область визначення цієї функції  $(-\infty; 0]$ , а довіра має область визначення  $[0; 1]$ . Тому здійснюється коригування на одиницю:

$$y = 1 - x^g \quad (7)$$

Отже, область визначення стає  $(-\infty; 1]$ . Економічний зміст має область визначення  $[0; 1]$ , тому розглядатимемо тільки цей діапазон. Для оцінювання рівня довіри варто розглянути різні функції – як опуклі (з різним рівнем опуклості), так і увігнуті. Опуклими є такі степеневі функції, у яких степінь  $g > 1$ ; увігнутими – у яких степінь  $g < 1$ . Якщо степінь  $g = 1$ , то це звичайна лінійна функція, але вона у цьому випадку також може вважатися степеневою і буде розглянута поряд зі всіма іншими функціями.

Доцільно зазначити, що критичним є рівень довіри 50 %. Це половина від максимального значення. Якщо рівень довіри є більшим за 50 %, то можна говорити про відносну довіру до працівника. Якщо рівень довіри є меншим за 50 %, то можна вести мову про відносну недовіру до нього. Тому всі працівники мають бути зацікавленими не понижувати межу довіри до рівня, меншого за 50 %.

У цьому дослідженні розглядалися такі степеневі функції, за яких рівень довіри 50 % і більше або тримається досить довго ( $y = 1 - x^4$ ), або одразу знижується в зону відносної недовіри ( $y = 1 - x^{0,25}$ ). Доцільно виділити два випадки – перший, коли фактор  $X_M = 10$  (див. табл. 1), другий – коли фактор  $X_M = 5$  (див. табл. 2). Наведено сім залежностей. Залежність  $y = 1 - x^g$  при  $g > 4$  розглядати не варто, адже на практиці ніхто не вестиме таку ліберальну політику – за восьми прогулів із 10 можливих рівень довіри до нього становитиме 59 %. При дев'ятому прогулі рівень довіри зменшиться до рівня 34,4 %. Так само не варто розглядати степеневі залежності  $y = 1 - x^g$  при  $g < 0,25$ . Якщо  $g = 0,25$ , то без прогулів рівень довіри до працівника становить 100 %; а при першому з десяти – рівень довіри зменшується до 43,8 %, що вже є меншим за половину.

Таблиця 1

Рівень довіри до працівника з боку колективу за заданого фактора  $X_M = 10$

Фактор $X_I$	Види залежностей						
	$y = 1 - x^4$	$y = 1 - x^3$	$y = 1 - x^2$	$y = 1 - x$	$y = 1 - x^{\frac{1}{2}}$	$y = 1 - x^{\frac{1}{3}}$	$y = 1 - x^{\frac{1}{4}}$
0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	100,0	99,9	99,0	90,0	68,4	<b>53,6</b>	43,8
2	99,8	99,2	96,0	80,0	<b>55,3</b>	41,5	33,1
3	99,2	97,3	91,0	70,0	45,2	33,1	26,0
4	97,4	93,6	84,0	60,0	36,8	26,3	20,5
5	93,8	87,5	75,0	<b>50,0</b>	29,3	20,6	15,9
6	87,0	78,4	64,0	40,0	22,5	15,7	12,0
7	76,0	<b>65,7</b>	<b>51,0</b>	30,0	16,3	11,2	8,5
8	<b>59,0</b>	48,8	36,0	20,0	10,6	7,2	5,4
9	34,4	27,1	19,0	10,0	5,1	3,5	2,6
10	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Графічно можна зобразити цей матеріал на двох рисунках: на рис. 1 наведено зміну рівня довіри до працівника за заданого фактора  $X_M = 10$  і зміні фактора  $X_I$ ; на рис. 2 наведено зміну рівня довіри до працівника за заданого фактора  $X_M = 10$  і зміні фактора  $X_I$ .

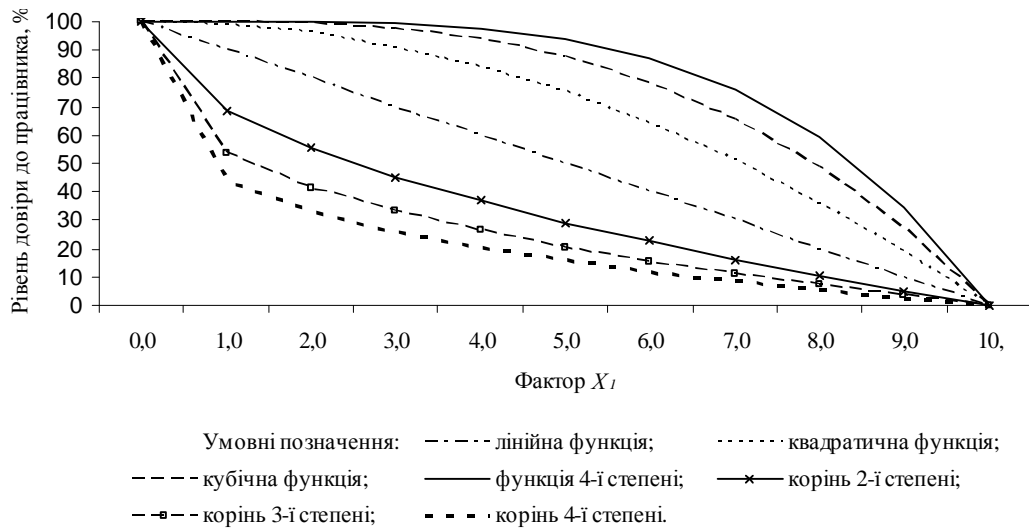


Рис. 1. Динаміка рівня довіри до працівника з боку колективу за заданого фактора  $X_M = 10$

Таблиця 2

**Рівень довіри до працівника з боку колективу за заданого фактора  $X_M = 5$**

Фактор $X_I$	Види залежностей						
	$y = 1 - x^4$	$y = 1 - x^3$	$y = 1 - x^2$	$y = 1 - x$	$y = 1 - x^{\frac{1}{2}}$	$y = 1 - x^{\frac{1}{3}}$	$y = 1 - x^{\frac{1}{4}}$
0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
1	99,8	99,2	96,0	80,0	<b>55,3</b>	41,5	33,1
2	97,4	93,6	84,0	<b>60,0</b>	36,8	26,3	20,5
3	87,0	<b>78,4</b>	<b>64,0</b>	40,0	22,5	15,7	12,0
4	<b>59,0</b>	48,8	36,0	20,0	10,6	7,2	5,4
5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

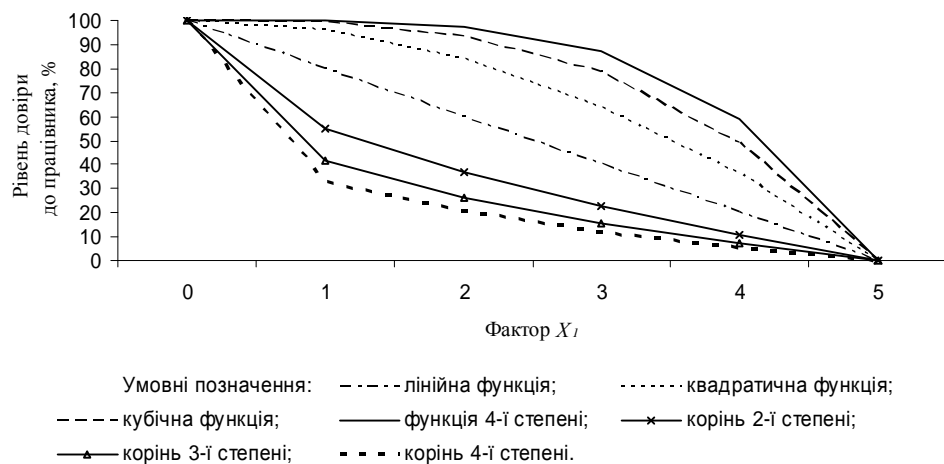


Рис. 2. Динаміка рівня довіри до працівника з боку колективу за заданого фактора  $X_M = 5$ .

За даними табл. 2 побудовано рис. 2. У цьому випадку дві функції  $y = 1 - x^{\frac{1}{3}}$  і  $y = 1 - x^{\frac{1}{4}}$  показали результат, який може трактуватися як однаковий – при першому ж прогулі із 5 можливих рівень довіри до працівника є меншим за 50 %.

Фактор завантаженості виробництва та інтенсивності робіт так впливає на функціональну залежність: чим більша завантаженість та інтенсивність, тим більше наближається степінь від 1 до 0 (тобто спочатку степінь 0,5; потім 0,(3); потім 0,25 і т.д.). Якщо присутній корінь 4-го ступеня, то одного прогулу із 10 можливих вистачає для зменшення довіри до рівня 43,8 % (тобто меншого за 50 %). Чим менш завантажене виробництво, тим більше прогулів допускається, але у разі настання критичної кількості прогулів рівень довіри зменшиться до нуля у будь-якому випадку.

Тому варто рекомендувати працівникам не зривати виробництво з власної ініціативи (вини), ставитися сумлінно до своїх обов'язків і тоді рівень довіри до них буде високим.

### Висновки

Рівень довіри керівника до працівника залежить від оцінки, яку поставить керівник працівнику за вчасно та якісно зроблену роботу. Працівники можуть мати різний рівень довіри, але треба враховувати складність або важливість дорученої їм роботи – чим складніша робота, тим більша ймовірність помилки. Інакше кажучи, обслуговуючий персонал може мати рівень довіри більший, ніж керівний склад, або конструктори.

Якщо працівник не виконав вчасно або у повному обсязі свою роботу, то її має зробити інший працівник (або працівники). Тоді обчислюється рівень довіри вже з боку всього колективу. Є максимальна кількість невиконання завдань – у кожному колективі різна, але розглянуто два випадки – 5 і 10 провалів роботи з вини працівника. Степеневі залежності підбирали так, щоб виявити рівень довіри з кожним наступним порушенням. Якщо степінь на першому ж порушенні давав результат довіри, менший за 50 %, то наступні залежності відкидалися.

Визначення розглянутих видів економічної довіри:

1. Довіра керівника до підлеглого формується на основі досвіду взаємодії з ним, виявляється у ставленні керівника до підлеглого і означає віру керівника у здібності, кваліфікацію, вміння, професіоналізм і добру волю працівника при постановці нових завдань певної складності або важливості, інакше кажучи – це очікувана ймовірність вчасного і у повному обсязі виконання працівником певних завдань тільки з погляду виключно його безпосереднього керівника.

2. Довіра колективу до працівника також формується на основі досвіду взаємодії з ним, проявляється у ставленні колег до працівника і означає віру в те, що працівник виконає поставлені керівником завдання, не проігнорує їх, за нього не треба буде доробляти роботи, також означає очікування колег – чи вони повинні його підтримувати (тільки у контексті роботи), чи він зможе підтримати їх. Це також очікувана ймовірність вчасного і у повному обсязі виконання працівником завдань, але з погляду його колег, а величину, яка залишилася до досягнення 100 %, колеги сприймають як ту роботу, яку виконують замість працівника вони, або яка буде відтермінована для виконання працівником в інший час.

### Перспективи подальших досліджень

Варто пов'язати рівень довіри до працівника з мотиваційним механізмом і детальніше розглянути фактори впливу на цей рівень довіри.

1. Бонецький О.О. Економічна довіра як фактор інноваційного поступу національного господарства / Тези доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції м. Львів, 20–21 травня 2010 р. – Львів : Вид-во Нац. ун-ту “Львівська політехніка”, 2010. – 553 с. 2. Кричевська Т.О. Логіко-історичний аналіз довіри в контексті соціально-економічних відносин // Економічна теорія. – 2009. – №3. – С. 5–18. 3. Кузьмін О.Є. Довіра як економічна категорія / О.Є. Кузьмін, О.О. Бонецький // Вісник НЛТУ України: Збірник науково-технічних праць. – Львів : РВВ НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.2. – С. 100–104. 4. Малий І.Й. Ерозія довіри до інститутів держави та конкурентоспроможність національної економіки [Електронний ресурс]. – Доступний з [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Tppe/2010\\_21/Zb21\\_11.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Tppe/2010_21/Zb21_11.pdf).