

ПОСТРОЕНИЕ ДОВЕРИТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ КАК ФАКТОР ВНУТРЕННЕЙ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

Аннотация. В работе обсуждается проблема внутренней клиентоориентированности, обосновывается необходимость формирования доверительных взаимоотношений в организации; рассматриваются приемы создания и поддержания доверия в отношениях.

Ключевые слова: внутренняя клиентоориентированность, доверие, формирование доверия

Введение. В настоящее время в организациях все чаще ставится вопрос о необходимости формирования внутренней клиентоориентированности, позволяющей оптимизировать качество корпоративных коммуникаций и тем самым повысить производительность труда сотрудников. Один из важных аспектов любого акта общения — это доверие между партнерами. Благодаря доверию создаются субъект-субъектные отношения, делающие общение сотрудников более безопасным и надежным, что позволяет эффективно решать рабочие задачи.

Материалы и методы. Анализ отечественных и зарубежных теоретических и эмпирических исследований по проблемам внутренней клиентоориентированности как показателя качества коммуникаций между сотрудниками компании при решении различных задач.

Результаты. Доверие включает ряд составляющих: это интерес и уважение к партнеру; представление о потребностях, которые могут быть удовлетворены в общении с ним; эмоции от предвкушения их удовлетворения и позитивные эмоциональные оценки партнера; расслабленность и безусловная готовность проявлять добрую волю, а также совершать действия, способствующие успешному взаимодействию. Позитивная роль доверия состоит в гармонизации

отношений человека с самим собой, окружающими людьми и миром, в регуляции межличностных, внутригрупповых и межгрупповых отношений [1]. Доверительное отношение — это тонкое психологическое явление. Появлению доверия способствует нахождение общего в важной для собеседников теме. Формирование доверия облегчает признание ценности партнера. С этой целью следует заменять оценивающие и осуждающие высказывания на описательные и нейтральные, не допускать оскорбления, унижения, быть доступным в оказании помощи [2]. Формированию доверия способствуют прояснение ценностей, норм и принципов партнера, понимание границ того, чем можно поступиться в ходе сотрудничества, а чем нет. Если изначально уровень недоверия высокий, то можно разделить отношения на составляющие, где стороны могут положиться друг на друга, а где доверие между ними невозможно. Доверие легче разрушить, чем создать. События, разрушающие доверие, переживаются сильнее, чем приобретения от его оправдания. Если уровень доверия к партнеру высокий, то от него принимаются позитивные и негативные оценки своего поведения, а также неприятные, но справедливые поступки (например, наказание). Незаслуженная похвала может поколебать доверие больше, чем неприятное, но обоснованное замечание. Если же добро идет от человека, к которому нет доверия, то это усиливает подозрения, особенно если для этого нет реальной основы. Повышение доверия в отношениях ведет к увеличению самораскрытия. Но это может приводить и к росту недоверия, так как появляются риски утечки конфиденциальной информации. Поэтому излишняя открытость в общении приводит к его сворачиванию или переводу на формальные основания.

Заключение. Поддержанию доверия способствует осознание ответственности за свое поведение. К человеку, которому доверяют, предъявляют более высокие требования, но и со своей стороны соблюдают нравственные нормы, уступают в конфликте, проявляют готовность сделать что-либо для него. Невозможно доверять другим, если нет доверия к себе. Поэтому уважение и забота о себе, саморазвитие лежат в основе формирования доверия к людям, установления с ними прочных долгосрочных отношений.

Библиографические ссылки

1. *Купрейченко А. Б.* Психология доверия и недоверия. М. : Ин-т психологии РАН, 2008. 564 с.
2. Доверие между преподавателем и студентами как необходимый компонент учебно-воспитательного процесса в вузе // Концепт : [сайт]. 2015. № 07 (июль). С. 76–87. URL: <http://e-koncept.ru/2015/15238.htm> (дата обращения: 10.02.2022).

С. В. Ибатуллина

*Уральский филиал Центра
экстренной психологической помощи МЧС России,
Екатеринбург*

И. В. Денисова

*Уральский федеральный университет,
Екатеринбург*

ОБРАЗ ПСИХОЛОГА СИЛОВЫХ СТРУКТУР В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ СТУДЕНТОВ

Аннотация. Работа посвящена исследованию образа психолога силовых структур в сознании студентов-психологов высшего учебного заведения. Полученные результаты показали, что представления студентов о личностных качествах психолога силовых структур изменились после освоения четырех учебных курсов по экстремальной психологии.

Ключевые слова: психолог, психолог силовых структур, специализированный семантический дифференциал, частный дифференциал

Введение. В процессе получения высшего психологического образования для студента важно не только приобрести необходимые для работы по профессии знания, но и сформировать четкие представления о деятельности в той или иной сфере. Часто представления об особенностях психолога силовых структур подвергаются влиянию стереотипов, что впоследствии искажает восприятие