

УДК 316.4.06

Р.Гоч

## ВИМІРЮВАННЯ ДОВІРИ В ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИНАХ: ШКАЛИ, ПОКАЗНИКИ ТА ІНДЕКСИ

*У статті узагальнено низку методик вимірювання довіри в економічних відносинах суспільства. Розглянуто особливості та важливість вимірювання довіри на різних рівнях соціально-економічного простору – в організаціях, спільнотах і суспільстві. Наводиться аналіз таких елементів вимірювання довіри, як різноманітні шкали, індекси, індикатори, питання. Розглядаються питання, що стосуються важливості високого рівня довіри як всередині організації і суспільства, так і між організаціями, суб'єктами соціально-економічних відносин.*

**Keywords:** *trust, index of trust, indicators (criteria) of trust, level of trust, scale of trust.*

**Ключові слова:** *довіра, індекс довіри, показники (критерії) довіри, рівень довіри, шкала довіри.*

**Ключевые слова:** *доверие, индекс доверия, показатели (критерии) доверия, уровень доверия, шкала доверия.*

Зміни в економічній та політичній сферах українського суспільства призвели останніми роками до актуалізації проблеми довіри. Дослідження свідчать, що рівень довіри до різних інституцій у країні змінюється залежно від соціально-економічної ситуації, і що від рівня довіри залежить ставлення суспільства до певного інституту чи організації. Дедалі частіше науковці констатують, що довіра впливає на успішність та ефективність роботи організації, підприємства. Вона відображає впевненість людей та стан певної стабільності суспільства, є дієвим чинником плідних відносин, що їх упорядкованість не ґрунтується на жорсткому соціальному контролі.

Зазвичай довіра опирається на наявний досвід взаємодії з іншими людьми, організаціями чи інститутами. Вона є основою для очікувань стосовно майбутніх взаємодій з останніми. Водночас довіра може бути раціонально невмотивованою або ірраціональною. Як зазначає Н.Соболева, “людина влаштована так, що ірраціональна довіра або недовіра видаються їй не менш переконливими й справжніми, ніж раціональне ставлення” [7, с. 266]. Загалом довіра є впевненістю у чийсь сумлінності, щирості і ґрунтованому на цьому ставленні до когось. Підґрунтя такої впевненості та ставлення може мати як зовнішні соціальні підстави, так і внутрішні суб’єктивні (соціально-психологічні) підстави. За твердженням І. Мартинюка, “незалежно від того, якою мірою вміння довіряти є плодом ментальних зусиль, аналітичних якостей і життєвого досвіду, потреба в довірі, причому потреба подвійна – виступати як об’єктом, так і суб’єктом довіри, – властива практично кожному віковому періоду” [5, с. 183]. Відтак вивчення довіри в соціально-економічних відносинах є актуальним, бо вона сприяє позитивній співпраці та є важливою передумовою продуктивної життєдіяльності особистості у соціально-економічному просторі.

В Україні накопичено багатий емпіричний матеріал, який дає змогу вивчати динаміку та чинники довіри, тому розгляд існуючих методичних знарядь емпіричних досліджень довіри є важливою передумовою її подальшого аналізу. Низка показників довіри, зокрема довіри громадян до суб’єктів соціально-економічних відносин, застосовується в моніторингових дослідженнях Інституту соціології НАНУ, соціологічної служби “Соціс”, Київського міжнародного інституту соціології та інших організацій. Ці показники здебільшого використовують у контексті вивчення різних проблем соціально-економічного чи соціально-політичного характеру. Водночас дослідження власне самого явища довіри до різних суб’єктів соціально-економічних відносин, чинників її виникнення та зміни у соціальному часі та просторі поки що не набули предметного виок-

ремлення. Наявні вагомі теоретичні розвідки довіри загалом, а також емпіричні дослідження довіри у сфері політики. Здобутий при цьому методичний досвід вимірювання довіри належно проаналізовано у працях Є.Головахи, Н.Паніної, О.Вишняка та ін. Водночас значний інтерес у порівняльному аналізі становить аналогічний світовий досвід досліджень довіри в економічних відносинах. Світова традиція здійснення таких досліджень доволі тривала і характерна розмаїттям. Відтак завдання цієї статті – огляд і порівняння різноманітних індикаторів і шкал як складових різних методик дослідження довіри в економічних відносинах, визначення їх особливостей та перспектив застосування.

Передусім звернемо увагу на методику дослідження довіри в організації, наведену у праці Л.Рейнольдса [11, р. 192–195]. У структурі опитувальника цієї методики – вісім показників довіри до керівників, кожен з яких охоплює чотири питання (*табл. 1*).

Оцінка довіри опитуваними здійснюється за 5-бальною шкалою, де 1 бал – “зовсім ні”, 2 – “дуже рідко”, 3 – “скоріше нечасто”, 4 – “часто”, 5 – “майже завжди”. За допомогою цих восьми показників визначається рівень довіри в організації (високий, середній чи низький). Опитувальник адресовано передусім керівникам організації та має на меті визначення ними рівня довіри до самих себе. Для отримання адекватного результату від застосування методики її розробник пропонує отримати оцінку довіри за опитувальником також від його колег по роботі. Загалом особливість цієї методики полягає у глибокій операціоналізації довіри між менеджментом та персоналом організації. 32 показники, структуровані у вісім тематичних груп, охоплюють різноманітні аспекти виробничих відносин в організації, що опосередковано відбивають міру довіри у ній. Саме слово “довіра” не фігурує у жодному з формулювань показників опитувальника. На перший погляд, кожен окремо взятий показник дуже мало пов’язаний із явищем довіри. Водночас у сукупності всі вони

## Розділ 2

**Таблиця 1**

**Структура та зміст опитувальника методики досліджень довіри в організаціях Л.Рейнольдса [11, р. 192–195]**

<i>Індикатори і запитання</i>	<i>Шкала</i>				
<i>Якою мірою я...</i>					
<i>Добираю достойних людей:</i>					
Знаю заздалегідь, чого я сподіваюся від нового члена колективу	1	2	3	4	5
Маю гарну репутацію у справі підбору чудового нового персоналу	1	2	3	4	5
Задаю потенційним новобранцям проникливі запитання	1	2	3	4	5
Справедливо ставлюся до всіх кандидатів	1	2	3	4	5
<i>Пояснюю їм спрямування:</i>					
Розкажую про цілі компанії	1	2	3	4	5
Живу згідно з цінностями компанії	1	2	3	4	5
Навчаю інших розумінню мети та завдань компанії	1	2	3	4	5
Отримую мотивацію від чогось більшого, ніж гроші	1	2	3	4	5
<i>Залучаю їх до відповідальності:</i>					
Ретельно оцінюю компетентність інших	1	2	3	4	5
Чітко пояснюю, що я очікую від інших	1	2	3	4	5
Дозволяю людям взаємодіяти, бути успішними без втручання	1	2	3	4	5
Наглядаю за людьми, що не отримують результатів	1	2	3	4	5
<i>Визначаю їхні турботи, занепокоєння:</i>					
Проводжу час, слухаючи інших	1	2	3	4	5
Знаходжуся у полі зору, виходжу до людей і пересуваюся	1	2	3	4	5
Роблю себе дуже доступним, досяжним	1	2	3	4	5
Проникливо слухаю	1	2	3	4	5
<i>Лідирую переконливо:</i>					
Приймаю рішення, які інші вважають справедливими	1	2	3	4	5
Консультую інших належним чином	1	2	3	4	5
Знаходжу вигідні розв'язання проблем	1	2	3	4	5
Адекватно обговорюю результати рішень	1	2	3	4	5
<i>Дію цілісно:</i>					
Виконую обіцянки	1	2	3	4	5
Дію проактивно	1	2	3	4	5
Дію послідовно	1	2	3	4	5
Маю високі етичні стандарти	1	2	3	4	5
<i>Підтримую зворотний зв'язок:</i>					
Кажу людям, коли вони виконали роботу добре	1	2	3	4	5
Надаю корисну критику	1	2	3	4	5
Виглошую критику чуйно	1	2	3	4	5
Приймаю відгуки	1	2	3	4	5
<i>Сприяю навчанню:</i>					
Прагну зробити краще	1	2	3	4	5
Займаюся навчальною діяльністю	1	2	3	4	5
Поділяю нові ідеї з іншими	1	2	3	4	5
Багато працюю, щоб розвинути нові вміння	1	2	3	4	5

вимірюють прояв різних складових фахової діяльності менеджера, які, з одного боку, генерують довіру між ним та його підлеглими, а з другого – успішно втілюються за умови наявності такої взаємної довіри. Таким чином, розглянуті показники опосередковано, але всебічно відображають ступінь довіри.

Е.Капусткіна, Ю.Веселов та ін. у ході дослідження “Мораль і ринки: проблема довіри в сучасній Росії” застосували метод глибинних інтерв’ю при опитуванні підприємців, менеджерів та найманих працівників. Інтерв’ю структурувалося на три частини, кожна з яких була орієнтована на з’ясування певної складової предмета дослідження [8, с.188]. Перша частина інтерв’ю була спрямована на виявлення думки респондентів про економічну ситуацію у країні загалом, їхнє розуміння сутності та значення довіри, динаміки та специфічних рис довіри на сучасному етапі. Друга частина мала на меті з’ясування особливостей довіри всередині економічних організацій по “вертикалі” (між власниками, менеджерами і працівниками) та по “горизонталі” (між найманими працівниками). Третя частина містила питання для виявлення рівня довіри до зовнішніх структур – контрагентів, підприємців-монополістів, державних організацій (міліції, суду, органів місцевої влади) і банківської системи. Такий комплексний підхід, що передбачав також застосування якісних методів, забезпечив всебічність дослідження довіри.

Е.Яхонтова розробила методіку дослідження довіри між менеджментом і персоналом холдингу, що перебував в умовах проведення організаційних змін. Методика ґрунтувалася на вихідній тезі про одночасну об’єктивно-суб’єктивну зумовленість довіри: “Довіра та недовіра є результатом впливу зовнішніх та внутрішніх чинників” [9, с. 118]. Відповідно методична розробка містила низку критеріїв-запитань, завдяки яким можливо здійснювати оцінку трьох важливих аспектів довіри в організації [9, с. 119–121]. Перший аспект – чинники, які обмежують довіру між менеджментом та персоналом. Їх оцінка здійснювалась в

абсолютних величинах за шкалою “незадовільна” – “задовільна”. Другий аспект становить індивідуальна готовність менеджера довіряти підопічним. Ця особистісна якість вимірювалася на підставі самооцінки менеджера та оцінки його підлеглими в абсолютних величинах – у кількості балів, які набирали респонденти в ході відповідей на запитання (шкала: 0–20 балів – низька готовність, 20–40 – середня, 40–60 – висока). Третій аспект, що оцінювався, – рівень довіри, який склався між менеджментом та підопічними. Оцінювання тут здійснювалося за такими елементами довіри, як інформація, вплив і контроль та визначалося за підрахунком середнього балу (шкала: 1 – низька, 2 – середня, 3 – висока). Загалом така комплексність методичного підходу стала запорукою якості результатів проведеного дослідження. Однак цей та розглянуті вище процедурно ємні підходи вкрай складно реалізувати у масових опитуваннях, коли досліджується довіра в межах суспільства загалом.

Е.Кузіна та Д.Ібрагімова здійснили оцінку довіри за допомогою процедури індексування. У дослідженні довіри до фінансових інститутів вони зосередили увагу на вимірі змін у ставленні людей до цих інститутів. За індикатори довіри були прийняті “оцінки змін надійності, інформаційної прозорості та вигідності фінансових інститутів з точки зору населення” [4, с. 28]. Для побудови індексу довіри використано принципи, що лежать в основі показника індексу споживчих настроїв/споживчої впевненості (Consumer Sentiment Index/Consumer Confidence Index), обрахунок якого здійснюється в багатьох країнах світу для проведення короткострокового прогнозування споживчої поведінки. Побудова цього індексу довіри має певні особливості. По-перше, запитання анкети спрямовані на вимірювання змін, оскільки люди по-різному можуть ставитися до фінансових інститутів, оцінювати їх надійність у певний момент. За задумом дослідників, відповіді на запитання “покликані фіксувати не статичний рівень оцінок людей, а динамічну складову (наприклад “Як Ви

вважаєте, за попередній рік фінансові інститути в нашій країні стали більш надійними, менш надійними чи нічого не змінилось?”) [4, с. 29]. По-друге, застосування зазначених показників спрямоване на отримання оцінки поточної діяльності фінансових інститутів, а також очікувань перспектив їх розвитку в близькому майбутньому. Відтак “індекс вимірює зміни надійності та прозорості фінансових інститутів за попередній рік та зміни очікувань у майбутньому, а також включає поточну оцінку вигоди вкладення засобів загалом” [4, с. 29]. Методична особливість цього дослідницького підходу полягає у використанні показників, що є опосередкованими і/або об’єктивними вимірами довіри. Тобто довіра оцінюється не безпосередньо за самооцінкою її суб’єктів, а за своїми матеріалізованими проявами у формі фінансової поведінки, ставленням до об’єктів довіри, намірами стосовно них.

Дж.Еделенбос та Е.-Х.Клійн використали показник значущості довіри у публічно-приватному партнерстві – “співпраці між публічними та приватними акторами тривалого характеру, в якій актори розвивають спільні (взаємні) товари і/чи послуги та у якій ризик, витрати й прибутки поділяються” [10, р. 27]. Публічно-приватне партнерство наявне також у випадку партнерської взаємодії між урядом та одним або декількома приватними підприємствами. Значення довіри між публічними та приватними партнерами Еделенбос та Клійн вимірюють як міру згоди опитуваних із запропонованим їм твердженням “Довіра іншому партнеру (партнерам) є найбільш важливою умовою успіху публічно-приватного партнерства” за порядковою шкалою: 1 – “цілком погоджуюся”, 2 – “погоджуюся”, 3 – “не знаю/нейтрально ставлюся”, 4 – “не погоджуюся”, 5 – “зовсім не погоджуюся”. У даному випадку опитування пропонується проводити серед експертів з питань довіри в соціально-економічних відносинах, і їм, відтак, доводиться безпосередньо оперувати самим словом “довіра”, уявляти позначене ним явище та оцінювати його значущість з погляду власного досвіду.

Г.Кертман здійснив дослідження формулювань показників міжособистісної довіри. На підставі узагальнення методичного досвіду він обґрунтовує недоцільність використання поширеного в опитуваннях твердження “Більшості людей можна довіряти”, яке пропонується опитуваним для висловлення їхньої згоди чи незгоди з ним; натомість наголошено доречність використання показника у формі запитання: “Одні вважають, що людям можна довіряти. Інші вважають, що з людьми треба бути акуратними. Яка точка зору Вам ближча – перша чи друга?” [3, с. 11]. Доцільність останнього варіанта аргументована тим, що, його формулювання дає змогу “надати обом позиціям певної легітимності в очах респондента, запобігти спробам – свідомим чи несвідомим – вгадати “правильну”, соціально схвалену, “єдиноправильну” відповідь” [3, с. 12]. З одного боку, опитуваний має висловити не випадкове судження в певний момент часу про те, чи заслуговують люди довіри, а надати перевагу одній з двох означених альтернатив. З другого – відповідь має відображати його власну думку, попри існуючі в суспільстві чи серед його оточення ціннісні судження та орієнтації. Зважаючи на ці моменти, можна з’ясувати дійсний стан довіри у відносинах та взаємодіях. Кертман наводить також інше формулювання запитання показника довіри: “Скажіть, будь ласка, коли Ви маєте справу з незнайомими людьми, то частіше спілкуєтесь із ними відкрито, з довірою чи насторожено, з недовірою?” [3, с. 12]. Шкала цього показника містить три варіанти відповідей, що впливають з тексту запитання: “відкрито, з довірою”, “насторожено, з недовірою”, “важко відповісти”. У даному випадку вимірюється міжособова довіра, що відображає загальний рівень упевненості людей щодо безпеки взаємодій з іншими людьми у межах суспільства. Вибір позиції довіри тут може бути мотивований дійсною довірою людським якостям, моральними принципами, соціальною роллю чи почуттям відповідальності.



О.Вишняк проаналізував досвід вимірювання довіри до державних і політичних інститутів в Україні. Оскільки державні інститути, зокрема парламент і уряд, покликані розробляти та втілювати економічну політику, вони теж є суб'єктами економічних відносин. Тому методичний досвід вивчення довіри до державних інститутів теж становить значний інтерес у даному контексті. Передусім важливою уваги підмічений О.Вишняком вплив застосовності різних шкал на результати досліджень довіри: “Серед методичних чинників, що впливають на результати досліджень довіри до державних та політичних інститутів, в першу чергу, слід звернути увагу на шкали вимірювання, які бувають вербалізовані (сформульовані словесно – “дуже довіряю”, “переважно довіряю”, “мало довіряю”, “зовсім не довіряю” тощо) та невербалізовані (оцінки в цифрах – оцінити за п’ятибальною (десятибальною) шкалою” [1, с. 27]. В українських моніторингових дослідженнях найбільш поширеними є дві п’ятибальні вербалізовані шкали вимірювання рівня довіри до політичних інститутів (табл. 2).

Ці шкали різняться різним порядком альтернатив – у дослідженні Інституту соціології НАНУ варіанти надані з негативних до позитивних, тоді як у моніторингах IFES, “Соціс” (1997–2003), “Юкрейніан соціолоджі сервіс” –

Таблиця 2

**Шкали вимірювання рівня довіри до державних та політичних інститутів [1, с. 27]**

<i>Інститут соціології НАН України (моніторинг 1994–2010 рр.)</i>	<i>IFES та соціологічна служба “Соціс” (1997–2003), Фірма “Юкрейніан соціолоджі сервіс” (2005–2010 рр.)</i>
1. Зовсім не довіряю	1. Повністю довіряю
2. Скоріше не довіряю	2. Скоріше довіряю
3. Важко сказати, довіряю чи ні	3. Скоріше не довіряю
4. Скоріше довіряю	4. Зовсім не довіряю
5. Цілком довіряю	5. Важко сказати

навпаки. Однак, як вважає Вишняк, на відмінність результатів дослідження у перебігу вимірювання рівня довіри за цими різними шкалами впливає інший момент: “Переміщення на середню позицію шкали невизначеної альтернативи “важко сказати” призводить до “підштовхування” респондентів до вибору цієї альтернативи, що є методично некоректним” [1, с. 29]. Відтак запропоновано не зачитувати цю альтернативу респондентам під час опитування. Однак варто зазначити, що альтернативи “важко сказати, довіряю чи ні” та “важко сказати” мають дещо різне значення. Перша вказує на труднощі респондента щодо однозначного визначення власної довіри/недовіри до державних і політичних інститутів, тоді як друга – позначає радше небажання опитуваного відповідати на це запитання. Відповідно опитані, що не бажають відповісти на запитання, автоматично вилучаються із аналізу. Натомість опитувані, що обирають нейтральну позицію невизначеності із власною довірою/недовірою у полярній порядковій шкалі, підлягають аналізу, оскільки їм знаходиться “місце” у порядку останньої.

У згаданому вище моніторингу Інституту соціології НАН України, що триває майже 20 років, наявна група емпіричних показників довіри, зокрема, колегам, засобам масової інформації, податковій інспекції, міліції, судам, Верховній Раді, уряду, місцевим органам влади, профспілкам, керівникам державних підприємств, приватним підприємцям, банкам, страховим компаніям та ін. [2, с. 22–26]. Опитуваним при цьому пропонується відповісти на запитання “Який рівень Вашої довіри...” із зазначенням певного об’єкта імовірної довіри із числа перелічених вище та 5-бальною порядковою полярною шкалою, що на неї звернув увагу О.Вишняк (табл. 2). За твердженням авторів програми моніторингу, таке запитання дає людині “можливість висловити позитивну, негативну або нейтральну емоційну оцінку стосовно конкретних фактів, ситуацій, подій, політичних рішень тощо...” [2, с. 5]. Тобто показники довіри у цьому моніторингу є індикаторами,

що враховують настрої або емоційно-оцінні судження опитуваних. Порядковий рівень вимірювання їх за стандартною шкалою уможливило побудову індексу довіри, зокрема в економічних відносинах сучасного українського суспільства. Індекс інтегрує низку вимірів характеристик досліджуваного явища, здійснених за спільною шкалою, в єдиний числовий показник, що становить загальний підсумок вимірювання. На основі моніторингових показників довіри теж обраховується індекс довіри, який вимірюється як середній бал за шкалою 1–5 балів [2, с. 27]. Можливе також використання шкали індексу довіри, що “варіює від 0 до 3 балів, де 3 бали відповідають відповіді “повна довіра”, 2 бали – “значна довіра”, 1 бал – “незначна”, 0 – “жодної довіри”” [6, с. 61]. Індекс як агрегований показник за рівнем вимірювання досліджуваного явища є більш чутливим та збалансованим порівняно з одиничними показниками його окремих характеристик. Водночас якість показників моніторингу, їх стандартизована шкала цілком уможливають застосування статистичних моделей факторного, кластерного та регресійного аналізу. Неабиякі можливості приховані також у використанні моніторингових показників блоку А “Економічна ситуація”, що за їх значеннями можна опосередковано оцінювати стан довіри до певних економічних інституцій та суб’єктів [2, с. 8–9]. Зокрема, оцінка поточної економічної ситуації за 10-бальною шкалою може свідчити опосередковано й про загальний стан довіри інститутам національної економіки. Ставлення до приватного підприємництва (бізнесу) опосередковано відбиває стан довіри до цієї інституції, міра згоди особисто працювати у приватного підприємця – міру довіри до цієї соціальної категорії суспільства, міра бажання відкрити свою справу (власне підприємство, фермерське господарство та ін.) – міру довіри до економічної політики парламенту, уряду, місцевих органів влади і діяльності податкової інспекції, наміри стосовно зберігання великої суми грошей у банківських установах – міру довіри до вітчизняних держав-

них або комерційних банків, думка стосовно міри участі держави в управлінні економікою – міру довіри до економічної політики держави, ставлення до приватизації великих і малих підприємств – міру довіри до великих і дрібних приватних власників засобів виробництва, ставлення до приватизації землі та думка стосовно можливої легалізації її купівлі–продажу – міру довіри до наявних та потенційних великих приватних землевласників тощо.

Таким чином, інформаційні ресурси соціологічного моніторингу Інституту соціології НАН України уможливають комплексне дослідження довіри в економічних відносинах сучасного українського суспільства із використанням проаналізованого методичного досвіду вимірювання зазначеного явища. Зокрема, склад та якість моніторингових показників довіри до економічних інституцій та суб'єктів дає змогу скористатися процедурами індексування, зіставлення та врахування безпосередніх та опосередкованих вимірів, оцінки суб'єктивних та об'єктивних проявів досліджуваного явища. Це дасть змогу глибше зрозуміти феномен довіри в соціально-економічних відносинах, причини виникнення довіри, її залежності та зміни від певних чинників та обставин. Власне відповідний емпіричний аналіз становить перспективи подальших розвідок у цьому напрямі.

### *Література*

1. Вишняк О. Довіра до політичних інститутів: поняття, показники та тенденції змін / О.Вишняк // Українське суспільство 1992–2010: соціологічний моніторинг ; за ред. д-ра екон. наук В.Ворони, д-ра соціол. наук М.Шульги. – К. : Ін-т соціології НАН України, 2010. – С. 24–39.
2. Головаха Є.І. Соціальне самопочуття населення України : тенденції змін 1995–2008 років / Є.І.Головаха, Н.В.Паніна // Українське суспільство 1992–2008: соціологічний моніторинг. – К. : Ін-т соціології НАН України, 2008. – С. 259–266.

3. Кертман Г. Межличностное доверие в России / Г.Кертман // Социальная реальность. – М. : Фонд “Общественное мнение”, 2006. – №4. – С. 7–24.

4. Кузина О.Е. Доверие финансовым институтам: опыт эмпирического исследования / О.Е.Кузина, Д.Х.Ибрагимова // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – М. : ВЦИОМ, 2010. – №4(98). – С. 26–39.

5. Мартинюк І. Довіра як соціопсихічний феномен / І. Мартинюк // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. – К. : Ін-т соціології НАН України, 2000. – № 3. – С. 181–184.

6. Панина Н.В. Социально-политические ориентации населения и перспектива демократического развития общества / Н.В.Панина / Избранные труды по социологии : в 3 т. – Т. II : Теория, методы и результаты социологического исследования образа жизни, психологического состояния и социального самочувствия населения / сост. и ред. Е.И.Головахи. – К. : Факт, 2008. – С. 53–81.

7. Соболева Н.І. Соціологія суб'єктивної реальності / Н.І.Соболева. – К. : Ін-т соціології НАН України, 2002. – 296 с.

8. Экономика и социология доверия / [Ю.В. Веселов, Е.В.Капусткина, В.Н.Минина и др.] ; под ред. Ю.В.Веселова. – СПб. : Социол. о-во им. М.М. Ковалевского, 2004. – 192 с.

9. Яхонтова Е.С. Доверие в управлении персоналом. Зарубежные подходы и отечественный опыт оценки / Е.С.Яхонтова // Социологические исследования. – М., 2004. – №9. – С. 117–121.

10. Edelenbos J. Trust in Complex Decision-Making Networks: A Theoretical and Empirical Exploration [Електронний ресурс] / J. Edelenbos, E.- H. Klijn // Administration and Society. – 2007. – Vol. 39. – № 1. – P. 25–50. – Режим доступа: <http://aas.sagepub.com/cgi/content/abstract/39/1/25>

11. Reynolds L. The trust effect: creating the high trust, high performance organization / Larry Reynolds. – London : Nicolas Brealey Publishing, 1997. – 214 p.