

Качества ”достоеен за доверие”

Сравнителен анализ SOS Детски селища България, Грузия, Азербайджан

**Илина Николова Маркова - Горки,
мгр.социална психология,
SOS Детски селища България**

Въведение

Доверието в рамките на организацията се описва като "зависимо доверие“, което се създава в отношения на взаимни очаквания и задължения и е константно на времето, през което се проявява даденото поведение (теоретични постановки на Luhman). Доверието може да бъде също така и резултат на офис политики, организационна култура и ръководни практики. В мултинационалните организации организационното доверие ще носи в себе си и белезите на националната култура. Така в еднолика организационна структура, с еднакви цели и общи стандарти, доверието може да се базира на различни „зависими”.

Всепризнати са функциите на доверието във всички групови процеси (Aileen Baird and Réal St-Amand, Edited by: Louise Belanger-Polito, Graphic Design by: Judy Bisson, “Trust Within the Organization“ Monograph - Issue 1 - May 1995), като: общуване и комуникация, вземане на решения и тяхното коректно изпълнение, решаване на конфликти, психологична удовлетвореност, ефективност в постигане на целите и т.н.

Теоретична обосновка

SOS Kinderdorf е организация с дългогодишен опит в предлагане на услугата грижа за деца. Като всяка друга социална услуга и тук нейното реализиране се характеризира с висока степен на субективност и прилагане на общи стандарти. Като всяка друга институция, която предлага социални услуги, “технологичният процес”, чрез които се генерира продукта - социална услуга, е средата на прякото и

непряко общуване. Това означава, че a priori се залага на спецификата на участие в средата и съсредоточеност върху качествата на хората, участващи в нея. От участниците се очаква да бъдат отзивчиви, конструктивни и отворени за взаимно влияние във взаимоотношенията. От организацията се изисква да бъде високо Хуманистична.

Друга характерна особеност е голямото внимание, което се придава на удовлетворението на членовете на екипа, т.е. задоволяване на индивидуалните потребности от трудовата дейност (С. Джонев, 2001). Залага се на създаване на връзки на дружелюбност, самоконтрол, съпричастност и сътрудничество, които освен че влияят на психологическия климат, то и са наложителни спрямо спецификата на естеството на работа. Всичко това до тук е немислимо без присъствието на доверие между членовете. Наличието на конфликти и липсата на доверие би довело евентуално до фатални последици върху възпитателния процес. Освен това, организацията очаква от членовете си сами да си поставят директни цели и задачи на реализиране и да реализират приетите организационни стандарти.

Специфична характеристика на работа на екипите в SOS организацията е прилагане на принципа на делегиране на функции, на правомощия, взаимозаменяемост и допълване. Това означава, че трябва да съществува кохерентност в нагласите, ценностите, моралните норми, индивидуалните цели и отново взаимно доверие между членовете на екипа, за да се осъществи техният трансфер в екипната работа.

За да работи добре един екип, който е трудно да бъде подложен на стриктен контрол поради спецификата на организационния процес, трябва да се заложи на такива фактори като доверие, откровеност, съвместимост на нагласите и т.н. В такава трудова среда доверието не е само ресурс за постигане на общите цели, а и задължителен фактор за тяхното реализиране. В този смисъл може да се каже на езика на организационната психология, че доверието е главен фактор в осъществяването на организационни процеси, елиминира несигурността и недостатъчната ефективност “ (И. Иванов, 2005, стр. 292.).

От друга страна нивото на доверие може да служи като индикатор за диагностиране на организационния живот, което означава, че ниското ниво на доверие показва съществуването на организационни проблеми, а високото - добре функциониращ организационен организъм. Така може да се извлече ценна информация, която е необходима за провеждане на реформи/промени, вземане на стратегически и директни управленчески решения, а също така за прогнозиране и управляване на конфликти или осъществяване на така нареченото организационно проектиране.

Анализаторите на доверието отдавна са постигнали консенсус, че доверието е многомерен фактор. Различните автори идентифицират различни съставни елементи. Организационното доверие, за разлика от другите видове доверие, е напълно осъзнат акт на отношение, което включва познавателните регулатори и процесите на вземане на решения. Това, кои качества на партньора ще имат за нас значение, зависи от това в каква ситуация се намираме. Още Thorslund Ch. / 1976/ обръща внимание върху факта, че в различни ситуации партньорите обръщат внимание на различни качества, които да ги правят "годен за доверие" (достоеен за доверие). Т.е. съществуват модели на доверие, които се използват за оценка, до колко е рисковано да се прояви доверие спрямо партньора, или с други думи - до колко можем да се доверим.

Така например в *New Collegiate Dictionary* дефинирането на доверието включва такива личностни качества като: характера, способностите, възможностите и достоверността на това, което някой казва или притежава.

Редица автори включват в анализите на компонентите на доверие следните качества:

- **Компетентност**, дефинирана като формално и интерперсонално познаване (знания) и умения изисквани в работата (Sonnenburg, 1994; Fairholm, 1994; Schindler i Thomas, 1993; McCauley i Kuhnert, 1992; Lokaj i Cantrell, 1984).

- **Последователност**, дефинирана като надеждност, предсказуемост и добра оценка в използваната ситуация (Sonnenburg, 1994; Fairholm, 1994; Schindler and Thomas, 1993; McCauley and Kuhnert, 1992; Butler and Cantrell, 1984).
- **Лоялност**, дефинирана като доброжелателни мотиви, готовност за защита и да пазиш „лицето” на другия (Butler i Cantrell, 1984; Fairholm, 1994).
- **Откритост**, дефинирана като умствената достъпност и готовността за споделянето на идеите и свобода на информацията (Бътлър и Cantrell, 1984; Fairholm, 1994, Sonnenburg, 1994; Mccauley и Kuhnert, 1992; Schindler и Томас, 1993).

Заслужаваща внимание е и концепцията на Gibb (1964), според който междуличностното доверие изисква взаимната оценка да включва такива качества на партньора като – неговите **възможности**, **компетенции** и **интенции**. Допълващото в тази теоретична постановка е компонента интенция, което означава личното желание и намерение на партньора да прояви очакваното от него поведение, т.е. неговата добра воля да бъде “достоеен за доверие”.

Един от организационните психолози, който още от 90-те години на миналия век се занимава със създаване на инструмент за анализ на доверието в педагогическите колективи, е Cleve Vulach (1993) . Той нарича своята скала Group Openness and Trust Scale (GOTS). Авторът доказва емпирично, че доверието и откритостта са свързани помежду си. Когато човек изпитва доверие, е по откровен и открит. Ето защо неговият метод съдържа две подскали: скала на доверието и скала на откритостта. Това, което е по важното за настоящето изследване, е, че той статистически доказва съществуването на пет компонента в скалата на доверието и два - в скалата на откритостта. Ето как авторът дефинира и описва двата фактора:

Доверие - такова междуличностно състояние, в което междуличностните отношения се характеризират със сигурна или уверена зависимост от **характера**, **способностите**, **честността** (искреност, правдивост), **поверителност** и **предвидимост** (предсказуемост) на другите в групата;

Откритост - такова междуличностно състояние, което съществува между хората, когато: (1) факти, идеи, ценности, убеждения и чувства са предават лесно между членовете на групата и (2) съществува готовност за взаимно изслушване (Bülach, 1993).

Многомерността на доверието не само прецизира неговото анализиране в академичен смисъл, но и оказва изключително прагматично влияние, когато става въпрос за решаване на проблеми в организационни ситуации. SOS Kinderdorf е организация с мултинационален характер. Тя извежда стандартите за управление на процесите от една национална култура и чрез персонализирана форма на тяхното прилагане реализира организационните цели (грижа за детето). В този смисъл важно е да се знае не само какво е нивото на доверие в екипа, но и да са ясни кои компоненти от доверието се приемат за най-значими от екипа в дадена национална култура. Тази информация неминуемо може да се използва в процесите на управление.

Организационното доверие, както беше вече описано, е “зависимо доверие”. Неговата зависимост се изразява не само във формалните и неформални качества на организацията, не само в обективните и субективни характеристики на ситуацията, но и в националните културни традиции да възприемаш някой като “годен за доверие”.

Емпиричен модел

Целта на настоящето изследване е да се отговори на въпросите:

Съществуват ли различни модели на “достоеен за доверие” в организационните екипи по национални култури? Ако това е така, какви са те за изследваните национални екипи?

Задачи:

1. Получаване на емпирично доказани модели на ”достоеен за доверие” за всеки национален екип поотделно.
2. Сравняване на резултатите до колко съществуват статистически значими разлики между отделните модели ”достоеен за доверие” по национални екипи.

3. Доказване, че съществуващите различия са обособени от националните култури.

Методология

Емпирични групи

Изследваните емпиричните групи бяха три – представителни извадки на екипите от Азербайджан, България и Грузия. Състояха се от фактически работещите служители от SOS Детски селища, които директно участват в грижата за децата. Това са SOS майка, помощник майка, педагог, психолог, социален работник и възпитател. В групата от Азербайджан бе включен и лекар, тъй като само там имаше такъв.

Групите брояха съответно: 21 човека, 23 човека и 28 човека.

Групите включваха представители и на двата пола. В анализа факторът пол не бе включен, тъй като извадката на мъжете бе малобройна.

Образованието на участниците варираше от: основно - сред майки и помощник майки, до висше - сред експертните позиции и възпитателите. Факторът образование също не е взет под внимание поради малочисленост на извадката.

Техника

За да се постигне целта, бе приложен модифициран вариант на техниката GOTS (Group Openness and Trust Scale) създадена от С. Vulach (1993). Тя се състои от две подскали: доверие и откритост. Скалата “доверие“ съдържа 13 айтема, а скалата “откритост” - 12 айтема.

Този тест е разработван от автора в продължение на няколко години. Идеята за неговото създаване възниква в процеса на прилагане на реформи в училищната система на САЩ и Канада. Участвайки в нейното прилагане, С. Vulach търси показател на добра среда, гарантираща успеха на реформата. Изследвайки доверието, той доказва, че неговото съществуване е условието, което е необходимо за реализация на промени. Доверие и откритост са факторите, без които това не е възможно. Може да се намери аналогия в редица фактори на работата, както на училищните екипи, така и на тези в SOS Детски селища. Този факт беше взет под

внимание при избора на техниката за изследване на доверието в настоящето проучване.

Първата скала съдържа 5 компонента: характер, способности, конфиденциалност (поверителност), достоверност (истинност) и предвидимост.

Втората - 2 компонента: споделяне и изслушване.

Въпросите са от типа Ликерт с 5 степенна скала за отговори, вариращи от пълно съгласие 5.0 до пълно несъгласие 1.0.

Процедура

На респондентите, събрани в група, предварително бе разяснена целта и смисъла на провежданото изследване. Изключително бе подчертан фактът, че то има академичен характер и не е поръчано от администрацията. Смятам, че това разяснение е от значение тогава, когато респондентите могат да се чувстват застрашени. Проучването бе анонимно.

След това бе раздаден въпросникът на С. Vulach. Въпросите се прочитаха от присъстващ преводач, превеждайки ги от руски на националния език. Трябва да се вземе под внимание и факта, че по принцип руският език не е непознат за грузинската и азербайджанската култура, тъй като до преди 15 години той е бил официален език в тези държави. Това даде основание да се приеме, че изследваните лица го разбират. Въпреки това, в експерименталната ситуация присъстваше и преводач, който директно извършваше преводи при необходимост.

В България тестът бе на български език.

И в трите държави изследването беше проведено на място, като бяха посетени всяко от двете национални селища. Изследването се провеждаше групово, в групи от 3-7 човека.

Анкетите бяха анонимни. Събираха се данни за пол, възраст и образование, които не бяха използвани поради малката численост на извадките.

Респондентите получаваха задача да оценят по скала от 1 до 5, до колко твърденията са важни за доверието между колегите в тяхната работа.

За анализ на данните от емпиричното социологическо изследване бяха приложени различни статистически методи. Обработката на данните е проведена със статистическия софтуерен пакет SPSS.

СТАТИСТИЧЕСКИ АНАЛИЗ И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ НА ДАННИТЕ

Доверието в колективите на SOS Детски селища е анализирано въз основа на резултатите от проведено емпирично представително изследване сред екипите в 3 държави – България, Азърбайджан и Грузия.

Оценките по отделните въпроси в анкетата бяха обобщени по модифицирана методология, препоръчана от С. Bulach (Group Openness and Trust Scale, GOTS). В резултат от приложението на тази методология са изведени индивидуални оценки на респондентите за 5 компоненти, които характеризират „груповото доверие” – характер, честност, способност, поверителност и предвидливост. Стойностите по компоненти представляват средни оценки от отговорите на свързаните с тях въпроси.

С цел постигане на системен анализ на данните, стойностите бяха ранжирани по следния начин: от 1 до 2.5 се приема за много ниска стойност, която изразява, че качеството не е важно за доверието; от 2.5 до 3.5 се приема, че качеството има значение за доверително отношение; от 3.5 до 5 се приема, че качеството е много важно за създаване на доверие в екипните отношения.

I. МОДЕЛИ “ДОСТОЕН ЗА ДОВЕРИЕ”

Въз основа на индивидуалните данни за отделните компоненти на групово доверие са изведени средни оценки за всяка от държавите, включени в изследването при гаранционна вероятност 95%. Резултатите от анализа са представени в табл.1.

Таблица 1. Описателни статистически характеристики на изследваните компоненти за доверие

Компоненти	Държава	Брой случаи	Средна оценка	Станд. грешка	Доверителен интервал - при P(t) = 95%	
					Долна граница	Горна граница
Характер	България	23	3,16	0,1253	2.91	3.41
	Азербайджан	21	3,67	0,1149	3.44	3.90
	Грузия	28	3,82	0,1141	3.60	4.04
Честност	България	23	3,65	0,1617	3.33	3.97
	Азербайджан	21	3,48	0,1791	3.13	3.83
	Грузия	28	3,49	0,1420	3.21	3.77
Способност	България	23	3,60	0,2199	3.17	4.03
	Азербайджан	21	3,43	0,1349	3.17	3.69
	Грузия	28	3,89	0,1507	3.59	4.19
Поверителност	България	23	2,67	0,2622	2.16	3.18
	Азербайджан	22	3,05	0,1887	2.68	3.42
	Грузия	28	3,19	0,1613	2.87	3.51
Предвидливост	България	23	3,45	0,1830	3.09	3.81
	Азербайджан	22	3,93	0,1769	3.58	4.28
	Грузия	28	3,85	0,1202	3.61	4.09

От данните в табл. 1 се вижда, че средните оценки по важност на компоненти за различните държави варират в границите от 2.6 до 4, като за никой от компонентите средната оценка не надвишава 4. От общо 15 резултата седем изразяват висока значимост на качеството за доверителното отношение, седем резултата показват, че качеството е значимо и само един е на границата на незначимост (2.67).

Най-ниски оценки са получени за компонента **поверителност**. Оценката на компонента е най-ниска за България – 2.67, а най-висока за Грузия – 3.19. Най-висока оценка получава компонента предвидливост - 3.93, получена от екипа на Азербайджан.

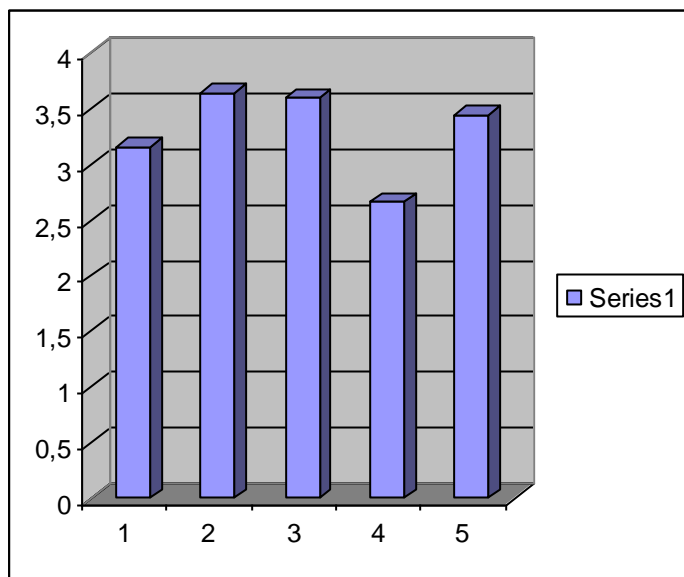
Категорията с най-ниска оценка е еднаква за трите групи, но съвсем различна е ситуацията в горната граница. Всеки национален екип изразява различна преференция за най-важна категория за доверието.

Таблица 1.а) Описателни статистически характеристики на изследваните компоненти за доверие - България

компоненти	Държава	Брой случаи	Средна оценка	Станд. грешка	Доверителен интервал - при $P(t) = 95\%$	
					Долна граница	Горна граница
Характер	България	23	3,16	0,1253	2.91	3.41
Честност	България	23	3,65	0,1617	3.33	3.97
Способност	България	23	3,60	0,2199	3.17	4.03
Поверителност	България	23	2,67	0,2622	2.16	3.18
Предвидливост	България	23	3,45	0,1830	3.09	3.81

От данните в табл. 1.а) се вижда, че според българския екип най-висока стойност от компонентите, съдържащи се в доверието, има компонентът честност (3,65), следван от способност (3.60), а на трето място е предвидливост (3.45). Най-ниска стойност получава поверителността (2.67). Два от петте компонента се приемат като много важни (честност, способност), два са само важни - предвидливост и характер.

Обобщение. Анализирайки данните от горната таблица (1а) може да се заключи, че в българския екип най-важното звено за взаимното доверие между членовете е **честността и способностите**. Не се обръща внимание на такова личностно качество като поверителност. Предвидливостта и характерът присъстват активно, но тяхната роля е по малка. Очакванията в екипа, които ще допринесат за доверието, се базират върху такива възможности на неговите членове, които изразяват тяхната готовност и предразположеност към овладяване на определени видове дейности и тяхното осъществяване. Наравно с това трябва да съществува атмосфера на честно изразяване на позиции и мисли, да се говори истината - думите и делата да се припокриват. Екипът е чувствителен към задкулистни игри и манипулации.



Фиг. 1. Хистограма на средните оценки на компонентите на Българския екип

Таблица 1.6) Описателни статистически характеристики на изследваните компоненти за доверие - Азербайджан

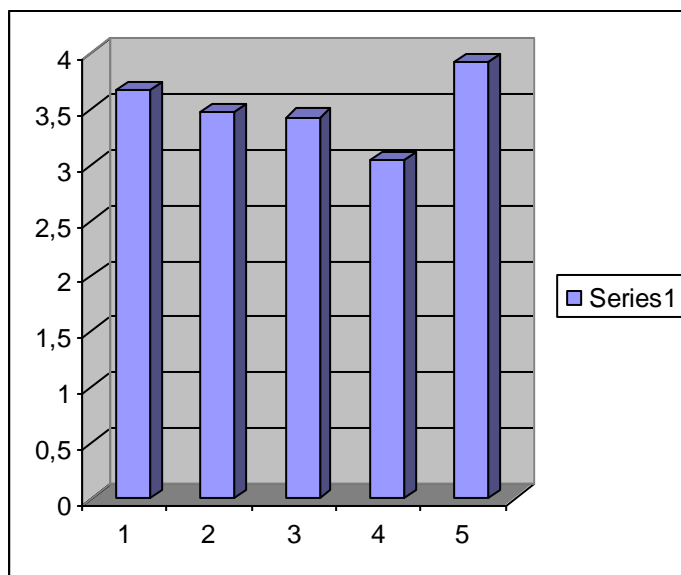
компоненти	Държава	Брой случаи	Средна оценка	Станд. грешка	Доверителен интервал - при P(t) = 95%	
					Долна граница	Горна граница
Характер	Азербайджан	21	3,67	0,1149	3.44	3.90
Честност	Азербайджан	21	3,48	0,1791	3.13	3.83
Способност	Азербайджан	21	3,43	0,1349	3.17	3.69
Поверителност	Азербайджан	22	3,05	0,1887	2.68	3.42
Предвидливост	Азербайджан	22	3,93	0,1769	3.58	4.28

От данните в табл. 1.6) се вижда, че за азербайджанците най-висока стойност на компонентите, съдържащи се в доверието, е на предвидливостта (3.93), на второ място е характер (3.67), а на трето - честност (3.48). Относително най-малък дял в доверието според тази националност има поверителността (3.05). За разлика от българския екип, тук поверителността спада към групата на важно качество за доверието.

Тук също два от петте компонента са оценени като много важни (предвидливост и характер), а останалите три са оценени само като важни.

Обобщение. В екипа на Азербайджан доверието се гради върху различни от българския екип качества - **предвидливост и характер**. Тъй като и предвидливостта и характерът се изразяват пряко в поведението на индивида, то може да се заключи, че очакванията в екипа са насочени преди всичко към оценяване на общи качества и традиционно поведение на колегите (техния индивидуален характер) и в сигурността, че колегите ще бъдат постоянни в своето поведение. Азербайджанците сякаш казват: за нас е важно дали човекът е добър.

В сравнение с българския екип може още да се каже, че двойките качества се „обърнати”. Това, което е базисно за българите (честност и способности) е поддържащо за азербайджанците и обратно.



Фиг.2. Хистограма на средните оценки на компонентите за Азербайджан

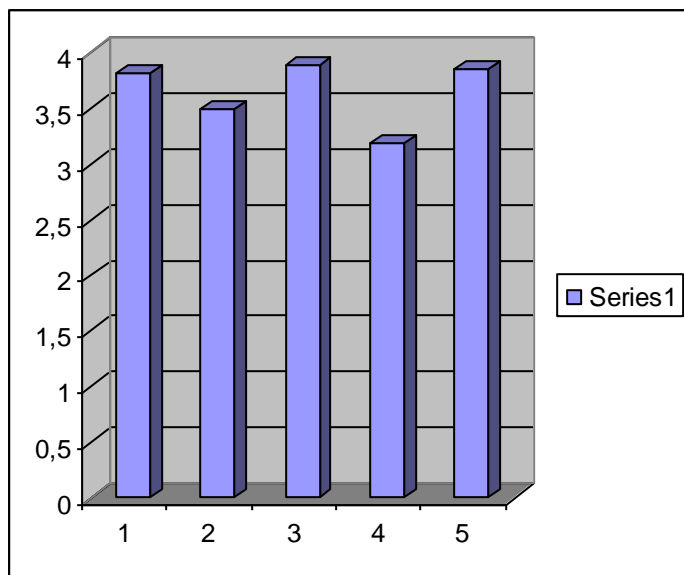
Таблица 1.в) Описателни статистически характеристики на изследваните компоненти за доверие - Грузия

компоненти	Държава	Брой случаи	Средна оценка	Станд. грешка	Доверителен интервал - при $P(t) = 95\%$	
					Долна граница	Горна граница
Характер	Грузия	28	3,82	0,1141	3.60	4.04
Честност	Грузия	28	3,49	0,1420	3.21	3.77
Способност	Грузия	28	3,89	0,1507	3.59	4.19
Поверителност	Грузия	28	3,19	0,1613	2.87	3.51
Предвидливост	Грузия	28	3,85	0,1202	3.61	4.09

От данните в табл. 1.б) се вижда, че за грузинците най-високата стойност на компонентите, съдържащи се в доверието, е на способност (3.89), следва компонентът предвидливост (3.85) и характер (3.82). На последно място е поверителността (3.19).

От общо петте компонента, за разлика от предишните две национални групи, тук като много важни за доверието са посочени три компонента - способност, предвидливост и характер. Останалите два се намират в границите на важни за доверието.

Обобщение. Това означава, че за разлика от останалите два национални екипа грузинският модел “достоеен за доверие” е по-богат, тъй като съдържа три компонента, оценени като много важни: **способност, предвидливост и характер.** Едно от качествата се припокрива с българския модел (способности), а другите два с азербайджанския модел.



Фиг.3 Хистограма на средните оценки на компонентите за грузинския екип.

От описателната статистика до тук става ясно, че в трите национални екипа съществуват три различни модела на организационно поведение „достоеен за доверие”, тъй като ранжирането на компонентите на доверието е различно.

Забелязва се също така, че докато в азербайджанския и българския модел, качествата на партньора се групират в двойки, то в грузинския модел – три са характеристиките, които са най-важни (определят) доверието.

Българският и грузинският модел съдържат ясно изразени очаквания към колегите да се справят със служебните задължения, а азербайджанският - разчита на общочовешки качества.

И за трите националности поверителността е ранжирана на последно място.

Табл. 2 Ранжиране на компонентите в трите държави по отделно

Държава ранжиране	България	Азербайджан	Грузия
I	Честност(3.65)	Предвидливост (3.95)	Способности (3.89)
II	Способности (3.60)	Характер (3.67)	Предвидливост (3.85)
III	Предвидливост (3.45)	Честност(3.48)	Характер (3.82)
IV	Характер (3.16)	Способности (3.43)	Честност (3.49)
V	Поверителност (2.67)	Поверителност (3.05)	Поверителност (3.19)

- И за трите национални групи “поверителност” е компонентът, който се оценява като най-маловажен за екипното доверие. Останалите четири компонента се повтарят в различните национални екипи, като само променят местата си.
- Най-висока стойност в оценката на компонентите на доверие е получил компонентът предвидливост в екипа на Азербайджан. Най-високо са оценявали компонентите респондентите от Грузия. Най-ниски стойности по важност за доверието са получавали компонентите от екипа на България.
- В грузинския екип три от петте компонента се оценяват като необходими за доверието, докато в останалите национални групи са само по два.
- Само в българския екип един компонент е на границата между важен и неважен за доверието.

По-детайлна представа за това какви оценки са получени за отделните компоненти на доверието в различните държави дават емпиричните разпределения на оценките, представени в табл.3. Най-често срещаната оценка за компоненти „характер” в България е 3, докато в Азербайджан и Грузия повече от половината анкетираните дават оценка 4 за този индикатор. По отношение на компонента „честност” отново най-голям, макар и по-малък от 50%, е дялът на оценките 4. На следващо място по честота за този компонент са оценките 3. Прави впечатление, че оценките за компонентите „характер” и „честност”, дадени в Азербайджан и Грузия, имат много близки по форма емпирични разпределения.

Таблица 3. Разпределение (дялове) на анкетираните според дадените от тях оценки на компонентите

Показател	Държава	Оценки				
		1	2	3	4	5
Характер	България		21,7%	52,2%	26,1%	
	Азербайджан		4,8%	38,1%	57,1%	
	Грузия		3,6%	35,7%	53,6%	7,1%
Честност	България		8,7%	34,8%	43,5%	13,0%
	Азербайджан		14,3%	33,3%	42,9%	9,5%

	Грузия		14,3%	25,0%	50,0%	10,7%
Способност	България		26,1%	21,7%	34,8%	17,4%
	Азербайджан		9,5%	66,7%	19,0%	4,8%
	Грузия	3,6%	3,6%	25,0%	53,6%	14,3%
Поверителност	България	21,7%	30,4%	26,1%	13,0%	8,7%
	Азербайджан	4,8%	19,0%	57,1%	14,3%	4,8%
	Грузия	3,6%	25,0%	46,4%	25,0%	
Предвидливост	България	4,3%	13,0%	43,5%	34,8%	4,3%
	Азербайджан		9,5%	28,6%	42,9%	19,0%
	Грузия		7,1%	35,7%	53,6%	3,6%

Съществуващите различия в средните оценки на отделните компоненти между изследваните държави са анализирани с помощта на еднофакторен дисперсионен анализ. Анализът е проведен отделно за всеки от показателите за доверие.

II. КУЛТУРНИ – НАЦИОНАЛНИ РАЗЛИЧИЯ В МОДЕЛИТЕ “ДОСТОЕН ЗА ДОВЕРИЕ”

За да се отговори на въпроса до колко може да съдим, че получените модели имат национален, културен характер, се приложиха следните статистически обработки и анализи.

За проверка на съществуващи разлики между оценките на отделните компоненти за всяка от държавите първо е проведен дисперсионен анализ.

Табл.4 Съществуващи значими разлики между компонентите на отделните държави

Показател	Тест на Levene		Степени на свобода	F – тест	
	Тест-статистика	Sig. leven		Тест-статистика	Sig. leven
България	4,394	,002	df ₁ = 4; df ₂ = 110	4,244	,003
Азербайджан	1,354	,256	df ₁ = 4; df ₂ = 100	4,040	,004
Грузия	,651	,627	df ₁ = 4; df ₂ = 135	4,705	,001

Резултатите показват (табл.4), че за всяка от държавите има статистически значима разлика между средните оценки на различните компоненти (виж sig. level

в колонката на F-тест). Това дава основания да се очаква, че описаните модели на „достоеен за доверие” **имат национален характер.**

В допълнение за всяка от държавите е проведена множествена сравнителна процедура, която показва между кои компоненти съществуват статистически значими разлики в средните оценки.

Табл. 4 а) България

Показател	Компоненти	Средна разлика	Ст. грешка	Sig. level	Доверителен интервал	
					Долна граница	Горна граница
Характер	Честност	-,48870	,27751	,810	-1,2837	,3063
	Способност	-,44565	,27751	1,000	-1,2407	,3494
	Поверителност	,48913	,27751	,808	-,3059	1,2841
	Предвидливост	-,29348	,27751	1,000	-1,0885	,5015
Честност/достоверност	Способност	,04304	,27751	1,000	-,7520	,8380
	Поверителност	,97783	,27751	,006	,1828	1,7728
	Предвидливост	,19522	,27751	1,000	-,5998	,9902
Способност	Поверителност	,93478	,27751	,010	,1398	1,7298
	Предвидливост	,15217	,27751	1,000	-,6428	,9472
Поверителност	Предвидливост	-,78261	,27751	,057	-1,5776	,0124

Данните от табл.4.а) показват, че съществува статистически значима разлика между средните оценки за **честност и поверителност, способност и поверителност и поверителност и предвидливост.** Това означава, че моделът за доверие не е случаен. Поверителността е компонент на доверието, който в три от четирите релации е независим.

Табл. 4 б) Азербайджан

Показател	Компоненти	Средна разлика	Ст. грешка	Sig. level	Доверителен интервал	
					Долна граница	Горна граница
Характер	Честност	,19048	,22835	1,000	-,4650	,8460
	Способност	,23810	,22835	1,000	-,4174	,8936
	Поверителност	,61905	,22835	,079	-,0365	1,2745
	Предвидливост	-,26190	,22835	1,000	-,9174	,3936
Честност	Способност	,04762	,22835	1,000	-,6079	,7031
	Поверителност	,42857	,22835	,635	-,2269	1,0841
	Предвидливост	-,45238	,22835	,503	-1,1079	,2031
Способност	Поверителност	,38095	,22835	,984	-,2745	1,0365
	Предвидливост	-,50000	,22835	,309	-1,1555	,1555
Поверителност	Предвидливост	-,88095	,22835	,002	-1,5365	-,2255

За Азербайджан значими разлики съществуват само между **поверителност и предвидливост**. Може да се каже, че и между характер и поверителност има значима разлика.

Табл. 4 в) Грузия

Показател	Компоненти	Средна разлика	Ст. грешка	Sig. level	Доверителен интервал	
					Долна граница	Горна граница
Характер	Честност	,33250	,19639	,927	-,2280	,8930
	Способност	-,07143	,19639	1,000	-,6319	,4890
	Поверителност	,62500	,19639	,018	,0645	1,1855
	Предвидливост	-,03571	,19639	1,000	-,5962	,5247
Честност	Способност	-,40393	,19639	,416	-,9644	,1565
	Поверителност	,29250	,19639	1,000	-,2680	,8530
	Предвидливост	-,36821	,19639	,630	-,9287	,1922
Способност	Поверителност	,69643	,19639	,005	,1360	1,2569
	Предвидливост	,03571	,19639	1,000	-,5247	,5962
Поверителност	Предвидливост	-,66071	,19639	,010	-1,2212	-,1003

Относно Грузия се установява съществуване на значими разлики между **характер и поверителност, способност и поверителност** и между **поверителност и предвидливост**. В грузинския модел „достоеен за доверие“, също както и в българския, поверителността е тази, която се различава от останалите категории.

За проверка на условието за нормалност на разпределенията на оценките по показатели за всяка от държавите беше приложен теста на Колмогоров-Смирнов. Резултатите са представени в таблица 5 (а-в).

Таблица 5. Резултати от теста на Колмогоров-Смирнов за нормалност на разпределението на оценките по компоненти

Таблица 5.а. България

	характер	честност	способност	поверителност	предвидливост
N	23	23	23	23	23
Kolmogorov-Smirnov Z	0,825	0,733	0,798	0,874	0,639
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,503	0,656	0,547	0,430	0,809

Таблица 5.б. Азербайджан

	характер	честност	способност	поверителност	предвидливост
N	21	21	21	21	21
Kolmogorov-Smirnov Z	0,976	0,677	0,989	1,100	0,706
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,297	0,749	0,282	0,178	0,701

Таблица 5.в. Грузия

	характер	честност	способност	поверителност	предвидливост
N	28	28	28	28	28
Kolmogorov-Smirnov Z	0,993	1,071	1,228	0,924	0,875
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,278	0,202	0,098	0,360	0,429

От резултатите на теста на Колмогоров-Смирнов се вижда, че разпределенията на оценките за всеки от компонентите и за трите изследвани държави са близки до нормалното при равнище на значимост $\alpha = 5\%$. Това позволява прилагането на параметричен дисперсионен анализ за изследване на различията между средните оценки на изследваните държави за всеки от компонентите. Дисперсионният анализ е проведен за всеки от компонентите на доверие. Резултатите от анализа заедно с резултатите от теста на Ливин са представени в табл.б.

Резултатите от теста на Ливин показват, че при равнище на значимост 5% съществува равенство на дисперсиите в разпределенията на оценките за отделните държави по компонента *характер*, *честност* и *предвидливост*. При останалите два компонента такова равенство не може да бъде доказано. Тези резултати имат отношение към процедурата на дисперсионния анализ. В настоящия анализ процедурата е съобразена с резултатите от теста на Ливин.

Таблицаб. Резултати от дисперсионния анализ за изследване на различията между средните оценки на изследваните държави за всеки от компонентите

Показател	Тест на Levene		Степени на свобода	F – тест	
	Тест-статистика	Sig. leven		Тест-статистика	Sig. leven
Характер	0,383	0,683	df ₁ =2; df ₂ =69	8,532	0,000
Честност	0,187	0,830	df ₁ =2; df ₂ =69	0,366	0,695

Способност	4,667	0,013	df ₁ =2; df ₂ =69	1,890	0,159
Поверителност	3,971	0,023	df ₁ =2; df ₂ =69	1,769	0,178
Предвидливост	1,230	0,299	df ₁ =2; df ₂ =69	2,499	0,090

Резултатите от дисперсионния анализ показват, че съществува статистически значима разлика в средните оценки на различните държави само по отношение на **компонент характер**. По отношение на останалите компоненти на доверие въз основа на емпиричните данни не може да се докаже съществуването на статистически значима разлика между средните оценки за различните държави при равнище на значимост 5%.

За по-задълбочен и подробен анализ на различията в средните оценки на изследваните държави по отношение на отделните показатели е проведена множествена сравнителна процедура. По отношение на показателите *характер*, *честност* и *предвидливост*, за които е доказано равенство на дисперсиите в отделните групи на оценките, е приложен теста на Бонферони. По отношение на останалите два показателя, *способност* и *поверителност*, за които няма равенство на дисперсиите в групите, проверките са направени чрез прилагане на теста на Тамхане. И двата теста са приложени при равнище на значимост 5%. Резултатите от проведените проверки по отделни показатели са представени в табл. 7.

Таблица 7. Резултати от проведените множествени сравнителни процедури за отделните показатели на доверието

Показател	Държава	Държава	Средна разлика	Ст. грешка	Sig. level	Доверителен интервал	
						Долна граница	Горна граница
Характер	България	Азербайджан	-0,50362	0,17558	0,016	-0,9344	-0,0728
		Грузия	-0,65839	0,16370	0,000	-1,0601	-0,2567
	Азербайджан	България	0,50362	0,17558	0,016	0,0728	0,9344
		Грузия	-0,15476	0,16793	1,000	-0,5668	0,2573
	Грузия	България	0,65839	0,16370	0,000	0,2567	1,0601
		Азербайджан	0,15476	0,16793	1,000	-0,2573	0,5668
Честност	България	Азербайджан	0,17555	0,23536	1,000	-0,4020	0,7531
		Грузия	0,16281	0,21944	1,000	-0,3756	0,7013
	Азербайджан	България	-0,17555	0,23536	1,000	-0,7531	0,4020
		Грузия	-0,01274	0,22511	1,000	-0,5651	0,5396
	Грузия	България	-0,16281	0,21944	1,000	-0,7013	0,3756
		Азербайджан	0,01274	0,22511	1,000	-0,5396	0,5651
Предвидливост	България	Азербайджан	-0,47205	0,23274	0,139	-1,0431	0,0990
		Грузия	-0,40062	0,21700	0,207	-0,9331	0,1318
	Азербайджан	България	0,47205	0,23274	0,139	-0,0990	1,0431
		Грузия	0,07143	0,22260	1,000	-0,4748	0,6176

	Грузия	България	0,40062	0,21700	0,207	-0,1318	0,9331
		Азербайджан	-0,07143	0,22260	1,000	-0,6176	0,4748
Способност	България	Азербайджан	0,18012	0,25802	0,867	-0,4659	0,8261
		Грузия	-0,28416	0,26664	0,646	-0,9484	0,3801
	Азербайджан	България	-0,18012	0,25802	0,867	-0,8261	0,4659
		Грузия	-0,46429	0,20229	0,077	-0,9651	0,0366
Грузия	България	0,28416	0,26664	0,646	-0,3801	0,9484	
	Азербайджан	0,46429	0,20229	0,077	-0,0366	0,9651	
Поверителност	България	Азербайджан	-0,37371	0,32309	0,586	-1,1796	0,4322
		Грузия	-0,52252	0,30790	0,266	-1,2921	0,2470
	Азербайджан	България	0,37371	0,32309	0,586	-0,4322	1,1796
		Грузия	-0,14881	0,24823	0,910	-0,7655	0,4679
	Грузия	България	0,52252	0,30790	0,266	-0,2470	1,2921
		Азербайджан	0,14881	0,24823	0,910	-0,4679	0,7655

По отношение на характера като показател на доверието резултатите потвърждават, че съществува статистически значима разлика в средните оценки за България и другите две държави. В също време обаче, тестът на Бонферони показва, че няма статистически значима разлика в средните оценки на характера между Азербайджан и Грузия. По отношение на останалите показатели резултатите от приложението на теста на Бонферони и на Тамхане потвърждават резултатите от дисперсионния анализ, т.е. не съществува статистически значима разлика в средните оценки на показателите между отделните държави.

III. Зависимости между отделните компоненти

С анализиране на зависимостта се търси дали има връзка между отделните компоненти на доверието.

Зависимостта между оценките на всеки от компонентите за доверие е изследвана за отделните държави и общо за цялата общност от работещи в SOS детски селища. За целта е приложен тестът за линейна асоциация на Мантел-Хензел. Резултатите са представени в табл.8 (а-г).

Таблица 8. Резултати от теста за линейна асоциация на Мантел-Хензел относно зависимостта между оценките на отделните компонентите за доверие

Таблица 8.а. България

Показател	Показател	Тест-характеристика	Степени на свобода	Sig. level
Характер	Честност	0,294	1	0,587
	Предвидливост	3,939	1	0,047
	Способност	0,058	1	0,809
	Поверителност	1,418	1	0,234
Честност	Предвидливост	,044	1	,833

	Способност	4,039	1	,044
	Поверителност	2,166	1	,141
Предвидливост	Способност	,789	1	,374
	Поверителност	,176	1	,675
Способност	Поверителност	3,306	1	,069

Таблица 8.б. Азербайджан

Показател	Показател	Тест-характеристика	Степени на свобода	Sig. level
Характер	Честност	1,249	1	,264
	Предвидливост	,107	1	,743
	Способност	2,951	1	,086
	Поверителност	,283	1	,595
Честност	Предвидливост	,826	1	,363
	Способност	1,095	1	,295
	Поверителност	6,930	1	,008
Предвидливост	Способност	2,292	1	,130
	Поверителност	6,226	1	,013
Способност	Поверителност	5,432	1	,020

Таблица 8.в. Грузия

Показател	Показател	Тест-характеристика	Степени на свобода	Sig. level
Характер	Честност	2,026	1	,155
	Предвидливост	6,675	1	,010
	Способност	2,666	1	,102
	Поверителност	,618	1	,432
Честност	Предвидливост	1,769	1	,183
	Способност	14,372	1	,000
	Поверителност	3,974	1	,046
Предвидливост	Способност	1,145	1	,285
	Поверителност	,269	1	,604
Способност	Поверителност	4,911	1	,027

Таблица 8.г. Общо за трите държави

Показател	Показател	Тест-характеристика	Степени на свобода	Sig. level
Характер	Честност	,133	1	,715
	Предвидливост	9,819	1	,002
	Способност	3,762	1	,052
	Поверителност	4,763	1	,029
Честност	Предвидливост	,668	1	,414
	Способност	15,223	1	,000
	Поверителност	9,686	1	,002
Предвидливост	Способност	3,260	1	,071
	Поверителност	2,924	1	,087
Способност	Поверителност	12,809	1	,000

По отношение оценките на показателите за България (виж табл 8.а.) може да се твърди при равнище на значимост 5%, че съществува зависимост само между *характер* и *предвидливост* и между *честност* и *способност*. Между оценките на останалите показатели за страната не може да бъде доказана зависимост въз основа на емпиричните данни от изследването.

За Азербайджан (вж. табл. 8.б.) емпиричните данни дават основание да се твърди, че при равнище на значимост 5% съществува зависимост между оценките на *поверителност* и *честност*, *поверителност* и *предвидливост* и *поверителност* и *способност*.

За Грузия се наблюдава най-голяма обвързаност между оценките на отделните показатели (виж табл.8.в.). Въз основа на емпиричните данни от изследването в страната може да се твърди, че при равнище на значимост 5% съществува зависимост между оценките за *характер* и *предвидливост*, за *способност* и *честност*, за *поверителност* и *честност*, както и за *поверителност* и *способност*. Впечатление прави, че при обединение на емпиричните данни за трите изследвани държави (вж. табл.б.г.), при равнище на значимост 5% се проявяват значително по-широк кръг зависимости между оценките на отделните показатели: *характер* и *предвидливост*; *характер* и *способност*; *характер* и *поверителност*; *поверителност* и *честност*; *способност* и *честност*; *поверителност* и *способност*. Едно от обясненията за този резултат е, че тестът на Мантел-Хензел, с помощта на който се анализират зависимостите, се основава на χ^2 -критерия. Този критерий е доста консервативен по отношение отхвърляне на нулевата хипотеза за липса на зависимост, особено когато обемът на извадката е по-малък от 50 единици. Извадките за отделните държави са всъщност с ограничен обем. Това може да е една от причините, въз основа на която не се изразява достатъчно ясно зависимостта между оценките за отделните показатели при различните държави. За достоверност на резултатите при приложение на χ^2 -критерият е необходимо да разполагаме с извадка от поне 50 единици. При обединяване на извадките за отделните държави обстоятелствата на анализа стават по-благоприятни за доказване на съществуващи зависимости между оценките на различните показатели за доверие.

Силата на зависимост между оценките на отделните показатели за доверие е измерена с помощта на ординалния корелационен коефициент на Кентал тау-b. Този коефициент е приложен като най-подходящ съобразно условията на анализа. Резултатите от корелационния анализ са представени в табл. 7 (а-г).

Получените резултати както по отделни държави, така и при обединяване на данните, не свидетелстват за съществуването на силна зависимост между оценките на отделните показатели за доверие. Наблюдава се също, че голяма част от корелационните коефициенти не са статистически значими. Като една от причините и тук може да се търси в недостатъчния обем на извадките за отделните държави, тъй като при обединените данни за трите държави се наблюдава статистическа значимост на малко по-голям брой корелационни коефициенти. Но дори и при обединените емпирични данни статистическата значимост на коефициентите не е задоволителна.

Статистически анализ и интерпретация на откровеността в колективите на SOS Детски селища

Откровеността обхваща обмяна на: (1) факти; (2) идеи; (3) ценности и надежди; (4) чувства.

Компоненти на откровеността: (1) споделяне; (2) слушане.

Оценките по отделните въпроси в анкетата са обобщени по модифицирана методология, препоръчана от С. Vulach, GOTS. В резултат от приложението на тази методология са изведени индивидуални оценки на респондентите за 2 компонента, които характеризират откровеността – споделяне и слушане. Оценките за всеки от индикаторите са изчислени като средни оценки от отговорите на свързаните с тях въпроси.

Както и в предишната скала, респондентите имаха за задача да оценят доколко твърденията са важни за откровеността. Отговорите са тип Ликерт, от 1-5.

С цел постигане на системен анализ на данните, стойностите на оценките бяха ранжирани по следния начин: от 1 до 2.5 се приема за много ниска стойност, която се приема като качеството, което не е важно за откровеността; от 2.5 до 3.5 се

приема, че качеството има значение за откровеността; от 3.5 до 5 се приема, че качеството е много важно за създаване на доверие в екипните отношения.

Въз основа на индивидуалните данни за двата компонента на откровеността са изведени средни оценки за всяка от държавите, включени в изследването при гаранционна вероятност 95%. Резултатите от анализа са представени в табл.1.

Таблица 1. Описателни статистически характеристики на изследваните индикатори за откровеност

Индикатор	Държава	Брой случаи	Средна оценка	Станд. грешка	Доверителен интервал - при P(t) = 95%	
					Долна граница	Горна граница
Споделяне	България	23	3,42	0,1805	3,04	3,79
	Азербайджан	21	3,56	0,0928	3,36	3,75
	Грузия	28	3,81	0,0887	3,62	3,98
Слушане	България	23	3,62	0,2137	3,17	4,06
	Азербайджан	21	3,51	0,1151	3,27	3,75
	Грузия	28	4,04	0,1003	3,83	4,24

Средните оценки на индикаторите за различните държави варират в тесни граници – от 3,42 до 4,04. Пет от шестте резултата са в границите на много важни. Само за българския екип компонента „споделям” е малко под тази граница (3.42).

За България и Грузия оценките за „слушане” са малко по-високи от тези за индикатора „споделяне”, докато за Азербайджан оценките за двата индикатора са почти равни, с лек превес на тази за „споделяне”.

Табл. 2 Ранжиране на компонентите в трите държави поотделно

Държава ранжиране	България	Азербайджан	Грузия
I	Слушане (3.62)	Споделяне (3.56)	Слушане (4.01)
II	Споделяне (3.42)	Слушане (3.51)	Споделяне (3.81)

По-детайлна представа за това какви оценки са получени за двата компонента на откровеността в различните държави дават емпиричните разпределения на оценките, представени в табл.2.

Съществуващите различия в средните оценки на индикаторите между изследваните държави са анализирани с помощта на еднофакторен дисперсионен анализ. Анализът е проведен отделно за всеки от компонентите за откровеност.

За проверка на условието за нормалност на разпределенията на оценките по компоненти за всяка от държавите беше приложен теста на Колмогоров-Смирнов. Резултатите са представени в таблица 3 (а-в).

Таблица 3. Резултати от теста на Колмогоров-Смирнов за нормалност на разпределението на оценките по компоненти.

Таблица 3.а. България

	Споделне	Слушане
N	23	23
Kolmogorov-Smirnov Z	0,501	0,650
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,964	0,792

Таблица 3.б. Азербайджан

	Споделяне	Слушане
N	21	21
Kolmogorov-Smirnov Z	0,751	0,807
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,626	0,532

Таблица 3.в. Грузия

	Споделяне	Слушане
N	28	28
Kolmogorov-Smirnov Z	0,804	0,869
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,538	0,437

От резултатите на теста на Колмогоров-Смирнов се вижда, че разпределенията на оценките за всеки от компонентите и за трите изследвани държави са близки до нормалното при равнище на значимост $\alpha = 5\%$. Това позволява прилагането на параметричен дисперсионен анализ за изследване на

различията между средните оценки на изследваните държави за всеки от компонентите.

Дисперсионният анализ е проведен за всеки от двата компонента за откровеност. Резултатите от анализа, заедно с резултатите от теста на Ливин за проверка на равенството на дисперсиите на оценките по държави, са представени в табл.4. Резултатите от теста на Ливин показват, че при равнище на значимост 5% не съществува равенство на дисперсиите в разпределенията на оценките за отделните държави по отношение и на двата компонента. Тези резултати имат отношение към процедурата на дисперсионния анализ. В настоящия анализ процедурата е съобразена с резултатите от теста на Ливин. Поради това наред с класическата процедура на дисперсионен анализ с F-критерий, беше проведен и непараметричен дисперсионен анализ с теста на Кръскал-Уолис. Резултатите от теста на Кръскал-Уолис са представени също в табл. 4.

Таблица 4. Резултати от дисперсионния анализ за изследване на различията между средните оценки на изследваните държави за всеки от компонентите

Показател	Тест на Levene		Степени на свобода	F – тест		Тест на Кръскал-Уолис	
	Тест-статистика	Sig. leven		Тест-статистика	Sig. leven	Тест-статистика	Sig. leven
Споделяне	7,881	0,001	df ₁ =2; df ₂ =69	2,631	0,079	4,060	,131
Слушане	8,328	0,001	df ₁ =2; df ₂ =69	3,667	0,031	7,915	,019

Резултатите от двата теста, с помощта на които е проведен дисперсионния анализ, са аналогични. Те показват, че съществува статистически значима разлика в средните оценки на различните държави само по отношение на компонента *слушане*. По отношение на другия компонент, *“споделяне”*, не може да се докаже съществуването на статистически значима разлика между средните оценки за различните държави при равнище на значимост 5% въз основа на емпиричните данни.

За по-задълбочен и подробен анализ на различията в средните оценки на изследваните държави по отношение на двата компонента е проведена множествена сравнителна процедура. Поради липсата на равенство между

дисперсиите за оценките за различните държави, проверките са направени чрез прилагане на теста на Тамхане. Тестът е приложен при равнище на значимост 5%. Резултатите от проведените проверки по компоненти са представени в табл. 5.

Таблица 5. Резултати от проведените множествени сравнителни процедури за отделните компоненти на откровеността

Компоненти	Държава	Държава	Средна разлика	Ст. грешка	Sig. level	Доверителен интервал	
						Долна граница	Горна граница
Споделяне	България	Азербайджан	-0,14110	,20297	0,869	-0,6519	0,3697
		Грузия	-0,38884	,20115	0,175	-0,8953	0,1176
	Азербайджан	България	0,14110	,20297	0,869	-0,3697	0,6519
		Грузия	-0,24774	,12839	0,169	-0,5661	0,0706
	Грузия	България	0,38884	,20115	0,175	-0,1176	0,8953
		Азербайджан	0,24774	,12839	0,169	-0,0706	0,5661
Слушане	България	Азербайджан	0,10311	,24275	0,965	-0,5069	0,7131
		Грузия	-0,41832	,23609	0,237	-1,0136	0,1769
	Азербайджан	България	-0,10311	,24275	0,965	-0,7131	0,5069
		Грузия	-0,52143	,15268	0,004	-0,9006	-0,1423
	Грузия	България	0,41832	,23609	0,237	-0,1769	1,0136
		Азербайджан	0,52143	,15268	0,004	0,1423	0,9006

От резултатите на множествената сравнителна процедура се вижда, че съществува статистически значима разлика само между средните оценки на **Грузия** и **Азербайджан** за компонента **слушане** (sig. level = 0,004). Между средните оценки на другите страни за „слушане”, както и между оценките за „споделяне”, няма статистически значими разлики.

Зависимостта между оценките на двата индикатора за откровеност е изследвана за отделните държави и общо за цялата общност от работещи в SOS Детски селища. За целта е приложен теста за линейна асоциация на Мантел-Хензел. Резултатите са представени в табл. 6.

Таблица 6. Резултати от теста за линейна асоциация на Мантел-Хензел относно зависимостта между оценките на споделяне и слушане

Държава	Тест-характеристика	Степени на свобода	Sig. level
България	4,435	1	0,035
Азербайджан	6,013	1	0,014
Грузия	1,601	1	0,206
Общо	14,718	1	0,000

Тестовите за линейна асоциация показват, че при равнище на значимост 5% съществува **статистически значима зависимост между оценките на двата компонента за България и Азербайджан**, както и общо за всички изследвани колективи. Само резултатите за Грузия свидетелстват, че не може да бъде доказана статистически значима зависимост между двата компонента въз основа на емпиричните данни от изследването. Една от причините за този резултат може да е консервативността на теста на Мантел-Хензел по отношение отхвърляне на нулевата хипотеза за липса на зависимост особено, когато обемът на извадката е по-малък от 50 единици.

Силата на зависимост между оценките на отделните компоненти за откровеност е измерена с помощта на ординалния корелационен коефициент на Кентал тау-в. Този коефициент е приложен като най-подходящ съобразно условията на анализа. Резултатите от корелационния анализ са представени в табл.7.

Таблица 7. Сила на зависимост между оценките на споделяне и слушане по държави и общо

Държава	Корелационен коефициент - R	Sig. level
България	0,361	0,020
Азербайджан	0,399	0,019
Грузия	0,141	0,330
Общо	0,328	0,000

Получените резултати за България и Азербайджан, както и при обединяване на данните, свидетелстват за съществуването на **зависимост между оценките на двата компонента на откровеност**. Най-силно тази зависимост се проявява относно Азербайджан. Корелационните коефициенти за двете държави, както и общо за всички изследвани екипи, са статистически значими. Единствено за Грузия корелационният коефициент е много нисък, т.е. на практика не показва зависимост. Този коефициент не е статистически значим, причината за което и тук може да се търси в недостатъчния обем на извадката.

Обобщения и препоръки

Проведеното емпирично изследване, чрез прилагането на статистическите методи за анализ, дава основание да се твърди следното:

- Всички компоненти от методиката на С. Vulach са получили оценка в инетрвала **важни** и **много важни** за доверието. Това показва, че тази методика е подходяща за анализ на организационното доверие в екипите на SOS Детски селища.
- Статистиката показва, че съществуват значими различия между компонентите на трите национални екипа. Това позволява да се приеме, че съществуват отделни **национални модели „достоеен за доверие“**.
- В следващите анализи се доказва, че компонентът, който се отличава значимо, е **характер**. Този компонент отличава българския екип от азербайджанския и грузинския. Може да се твърди, че недостатъчният обем на извадката е една от причините да не се изявят и други различия.
- Компонентът **характер** е този, който в психологическата литература се описва, че най-силно се влияе от националната култура. Значимите различия доказват за влиянието на националната култура.
- Съществува статистически значима разлика в средните оценки на различните държави само по отношение на компонента **слушане (изслушване)**. Това подсказва за национално обособени модели и за скалата на откровеността.
- Съществува статистически значима зависимост между оценките на двата компонента за България и Азербайджан. Друг компонент, който се различава значимо, е **“слушане”** за екипите на Азербайджан и Грузия..
- Статистическият анализ за зависимости подкрепя идеята за еднолитен модел на **“достоеен за доверие”**.

Дискусия

Методиката GOTS може с пълно основание да служи за анализ на доверието в екипите на SOS Детски селища, независимо в коя държава се провежда. Добре би било, предварително да се приложи модифицираният му вариант, за да се установи какъв е моделът на “достоеен за доверие”, а след това отново да се приложи за установяване на нивото на самото доверие. Така различните стойности по компоненти ще имат различна тежест при анализа.

Моделите „достоеен за доверие” могат да подпомагат и процесите на мениджмънта. Например при избора на вида на лидерство, начина на прилагане на решенията, изграждане на организационния климат и др.

Описаните модели на “достоеен за доверие” имат своето пряко значение при подбора на екипа. Подборът на персонал за България трябва задължително да включва висока професионална компетентност и честност, коректност, говорене на това, което се мисли и смята да се направи. В този смисъл, върху тези интерперсонални ценности може да се гради и процеса на управление на екипа: комуникация, вземане на решения, начин на решаване на конфликти, принципи на делегиране на влияние, изграждане на стратегия за взаимозаменяемост и др.

За азербайджанския и грузинския екип мениджърите трябва да обръщат внимание на такива ценности като: чувството на сигурност, че обещанията и очакванията ще се изпълнят, професионалната компетентност и подходящи качества на характера.

Трябва да се осмисли и фактът, че компонентът „способности” изразява готовността на индивида и неговата предразположеност към овладяване на определени видове дейности и тяхното осъществяване (като необходими условия за реализация на възможностите в живота). А „способностите” и „характера” са съществено звено от организационния поденциал (човешкия капитал) за всяка организация. В този смисъл е важно и ценно да се доразвият изследванията в тази област и да се идентифицира специфичното за SOS Детски селища България съдържание на компонентите. Впрочем, това се отнася за всеки национален екип.

По-ниските стойности на компонента “поверителност” могат да се обяснят със спецификата на организационното доверие. Взаимоотношенията в

организацията се градят в зависимост от целите и задачите на същата. Естествено е да се очакват добри комуникационни процеси, говорене на това, което се мисли, висока професионализъм и умение за екипна работа - характер на индивида. Поверителността би могло да означава спиране на информацията, задържането ѝ в един или няколко от членовете на екипа.

Теоретиците на организационната психология препоръчват периодичен анализ на доверието в организацията и особено при промени и реорганизация. Това е важно по принцип за създаването на стратегическия модел за развитие. От друга гледна точка, следенето на „критичното ниво“ на доверие би послужило за индикатор на моралната система на екипа. Известно е, че ниското доверие води до отрицателни промени в моралната сфера (напр. не вярвам на другите, защото те лъжат, значи и аз мога да лъжа).

Изключителната важност на категорията „честност“ подсказва търсения и в областта на интенционалността. Възприеманите намерения на останалите членове от екипа ще обогатява причинността на доверието.

Теоретиците на кросс-културната психология Дж. Адамополус и У.Дж. Лоннер (2003), определяйки смисъла на тези проучвания в анализа на влиянието на културата или етническите фактори върху поведението, предлагат използването на понятията неизменни универсалности. В настоящето проучване се показва, че универсалният феномен доверие във взаимодействието си с различни култури добива различна структура на компонентите си, което доказва влиянието на културата върху него и дава основание да се твърди за различни модели на „достоеен за доверие“. Този факт трябва да се отчита от мениджерите на високо ниво (интерконтинентален/ национален) при изготвянето на стратегическия модел за развитие.

Необходимо е да се обърне внимание на един много важен факт при обобщаването на резултатите, а именно - и трите национални екипа се характеризират с малка численост. Това оказва влияние върху достоверността на статистическите анализи. В настоящето изследване, в стремежа да се преодолее това ограничение, са приложени различни статистически тестове. Въпреки това, правилно е да се твърди, че обобщените резултати трябва да се приемат като

тенденции, а не окончателни твърдения. Това естествено не намалява значимостта на получените резултати.

Изпълнението на третата задача ще бъде предмет на съпоставяне на настоящите резултати с тези от изследване на моделите на ценности в националните екипи.

Литература:

1. Иван Иванов, Организационно поведение, изд.В.Търново 2005, стр. 292.
2. Дж.Адамопулос и У.Дж. Лоннер в”Психология и култура” под ред.н Д. Мацумото-СПб, Питер, 2003
3. Сава Джонев, Социална организация, София, 2001
4. Aileen Baird and Réal St-Amand, Edited by: Louise Belanger-Polito, Graphic Design by: Judy Bisson , “Trust Within the Organization “ Monograph - Issue 1 - May 1995)
5. Clete Bulach A measure of openness and trust., People & Education, Dec93, Vol. 1 Issue 4, p382, 11p.1993
6. Gibb J.B.,Climate for trust formation in re-education. Eds. L.Bradfort, J.B. Gibb, K.D. Benn. NewYork, J. Willey, 1964
7. New Collegiate Dictionary (интернет)
8. Thorslund Ch., Interpersonal trust: a review and examination of the concept, University of Goteborg, 1976