

А.Б. КУПРЕЙЧЕНКО

ПСИХОЛОГИЯ
ДОВЕРИЯ
И НЕДОВЕРИЯ



ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ
РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК

Алла Купрейченко

Психология доверия и недоверия

«Когито-Центр»

2008

Купрейченко А. Б.

Психология доверия и недоверия / А. Б. Купрейченко —
«Когито-Центр», 2008

Книга является первым отечественным исследованием соотношения психологических феноменов доверия и недоверия – особенностей их формирования, детерминации, структуры и социально-психологических функций. Впервые доверие и недоверие рассматриваются как свойства самоопределяющегося субъекта в контексте более общей проблемы нравственно-психологической регуляции социальной активности личности и группы. В ходе исследования определено место доверия и недоверия в системе феноменов и понятий, в частности, описана роль доверия в формировании психологической дистанции. Предметом эмпирических исследований являлись личностные и групповые факторы доверия другим людям. Изучались также детерминанты и основания доверия и недоверия потребителей рекламе и рекламным персонажам. В специальной главе представлены результаты исследований организационного доверия, посвященных особенностям доверия личности разным группам работников и организации в целом, а также взаимосвязям доверия и недоверия с другими организационно-психологическими феноменами – корпоративной культурой, психологической атмосферой и социально-психологическим климатом. Монография представляет интерес для специалистов в области социальной, экономической, организационной, педагогической психологии, психологии личности, труда и управления, а также для широкого круга исследователей социогуманитарных отраслей знания, в частности, философов, социологов, экономистов, культурологов, политологов.

© Купрейченко А. Б., 2008

© Когито-Центр, 2008

Содержание

Психология доверия и недоверия: теория, эмпирика и практика	6
Введение	14
Раздел I	17
Глава 1	17
Введение	17
1.1. Основные направления исследований доверия и недоверия	18
1.2. Соотношение доверия и близких феноменов	26
1.3. Понимание феноменов доверия и недоверия	29
Конец ознакомительного фрагмента.	34

А. Б. Купрейченко

Психология доверия и недоверия

Психология доверия и недоверия: теория, эмпирика и практика

Феномен доверия «вошел» в предметное поле многих социогуманитарных наук фактически молниеносно: в середине 1990-х годов появились первые крупные публикации отечественных авторов, скорее теоретического и гипотетического характера, а в конце того же десятилетия уже оформилось научное направление исследований, причем в экономической науке и политологии, социологии и психологии практически одновременно. Причиной тому, по нашему мнению, явился ярко выраженный общественно-психологический феномен, получивший наименование «дефицит доверия» и сформировавшийся в российском обществе к середине 90-х годов XX в. Он стал одним из негативных следствий тех радикальных экономических и политических преобразований, которые имели место в России в начале 1990-х годов. Дефицит доверия остро чувствовался во многих слоях общества того исторического периода и в большинстве сфер жизнедеятельности людей, особенно в экономике, политике и социальной сфере. Таким образом, подлинным источником формирования научного интереса к проблемам доверия, по нашему мнению, были именно практические потребности, благодаря которым и возникла общественная атмосфера высокой востребованности знаний о доверии, позволяющих не только его описывать, но и объяснять, прогнозировать и, по возможности, воздействовать на него, управлять им.

Именно после такого вывода целесообразно задаться историко-научным вопросом: а сами социогуманитарные науки могли бы прийти путем своего естественного развития до исследования интересующих нас феноменов? Ответ безусловен: конечно, но для этого потребовалось бы значительно большее время. И одна из важных причин этого заключалась бы в том, что соответствующие науки методически не были готовы к исследованиям столь сложных феноменов доверия и недоверия.

В связи с содержанием анализируемого предмета следует сказать еще об одной важной детали. В психологии известны также феномены, которые получают от исследователей разного рода образную квалификацию «категория повышенной сложности», «тончайшие психологические явления» и т. п., что свидетельствует, прежде всего, о чрезвычайной трудоемкости их исследования из-за высокой динамичности, многофакторной зависимости и т. д. Феномены доверия и недоверия относятся именно к такой особой категории. Практика изучения подобных психологических явлений показывает, что при отсутствии внешне обусловленной востребованности знаний о таких явлениях имеет место очень медленное продвижение в их разработке и понимании. Об этом же свидетельствует и тот исторический факт, что первое и очень интересное исследование доверительного общения, выполненное В. С. Сафоновым под научным руководством Е. В. Шороховой во второй половине 1970-х в Институте психологии АН СССР, продолжительное время оставалось малозаметным «островком» среди достаточно интенсивно умножающихся социально-психологических исследований. Работа В. С. Сафонова, по нашему мнению, значительно опередила свое время и, к сожалению, не стимулировала тот мощный поток исследований, который наблюдался ровно через 20 лет в совершенно другой исторический период развития российского общества.

«Дефицит доверия» как феномен не столько по своим причинам и детерминантам, сколько по механизмам формирования и изменения (динамике), по многообразным своим

проявлениям традиционно относится к категории социально-психологических, так как он возникает и проявляется, прежде всего, во взаимоотношениях и взаимодействии людей. Его изучение, а тем более практический учет или воздействие на него принципиально невозможно без психологических знаний и участия психологов, причем самых разных специализаций. За короткий срок сформировалась целая когорта специалистов, выполнивших интереснейшие и теоретические, и эмпирические исследования. Среди них следует выделить психологические работы И. В. Антоненко, Л. А. Журавлевой, В. П. Зинченко, В. П. Познякова, Т. П. Скрипкиной, В. А. Сумароковой, П. Н. Шихирева и мн. др. авторов. В этом ряду очень достойное и заметное для специалистов место всегда занимали исследования А. Б. Купрейченко, результаты которых, подробно изложенные, обобщенные и систематизированные, представлены именно в этой монографии.

Безусловный интерес вызывают ведущие *теоретические основания* данного исследования. На них не только строятся концептуальные представления автора монографии, но они реально трансформируются в векторы их теоретического развития. *Первым* таким основанием, о котором открыто заявляется в самом начале авторского введения, является *психосоциальный подход* к анализу интересующих явлений доверия и недоверия. Дело в том, что сами эти явления по своей природной сущности не могут квалифицироваться только как психологические или как социальные, как бы этого ни хотелось представителям соответствующих наук, психологам или социологам, так как реально они имеют *психосоциальную природу*. И это адекватно понимается автором, несмотря на его психологическую специализацию как исследователя. Чрезвычайно значимыми поэтому становятся организованные А. Б. Купрейченко эмпирические исследования в естественных социальных условиях жизнедеятельности людей – реальных «носителей» многочисленных социальных и психологических признаков, качеств, свойств и т. п. Именно в соответствии с психосоциальным подходом на стадии разработки программы и организации исследования был заложен учет важнейших факторов: образовательного и профессионального, семейного статуса и наличия детей, этнического и регионального, исторического, социокультурного и др. В данной работе особое значение и смысл придается проектированию и учету таких экономико– и организационно-психологических факторов, как: экономический (или имущественный) статус, род занятий, тип экономической активности, корпоративная культура организации и т. д., на изучении влияния которых в том числе и на характеристики доверия и недоверия фактически специализируется автор монографии как исследователь.

В работе убедительно показано, что совсем не учитывать и тем более игнорировать перечисленные и некоторые другие факторы практически невозможно, так как в зависимости от их качественного состояния в исследовании получаются принципиально разные данные. В этом смысле усредненные и никак не дифференцированные показатели доверия и недоверия становятся не только неточными, но и неадекватными, не соответствующими изучаемым психологическим реальностям.

Как второе теоретическое основание – источник концептуальных представлений автора – рассматривается *субъектный подход* в психологии, наиболее плодотворно разработанный в трудах С. Л. Рубинштейна и его учеников и последователей К. А. Абульхановой, А. В. Брушлинского и др. В теоретической опоре А. Б. Купрейченко на данный подход главное состоит в том, что доверие и недоверие рассматриваются в качестве свойств или состояний человека как субъекта, т. е. активного, относительно независимого, социально ответственного, способного к саморефлексии и произвольной регуляции, самостоятельно принимающего решения, имеющего собственную позицию и т. п. Характеристики феноменов доверия и недоверия человека многообразным социальным объектам (себе, людям, организациям, обществу, миру и т. п.) становятся принципиально разными, если он обладает различными субъектными свойствами. В анализируемом исследовании автора интересует не просто субъект, а *субъект само-*

определяющийся, находящийся в состоянии поиска и выбора, формирования и созидания своего неповторимого способа жизнедеятельности, собственной позиции в системе отношений и взаимодействии с людьми и окружающим миром в целом. Для самоопределяющегося субъекта доверие и недоверие могут становиться не только необходимостью, каким-либо жизненным функционалом или следствием определенных жизненных условий, обстоятельств и т. п., но и результатом его самостоятельного выбора, самим принятого решения, осознаваемым жизненным правом и т. д. В этой связи уже при построении исследования доверия и недоверия должен предусматриваться поиск далеко не случайных их характеристик, а именно тех, в которых и проявляется самоопределяющийся субъект со всем сложнейшим комплексом своих свойств.

В данной работе фактически конкретизируются и развиваются научные представления, сформулированные А. Б. Купрейченко в ранее изданной в соавторстве монографии (А. Л. Журавлев, А. Б. Купрейченко «Экономическое самоопределение: теория и эмпирические исследования». М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. 480 с.). В новой книге такая конкретизация заключается, с одной стороны, в выяснении роли феноменов доверия и недоверия в структуре и динамике самоопределения индивидуального и группового субъекта, а с другой – в изучении и систематизации многообразных проявлений содержательных и формально-динамических характеристик самоопределения и не менее многочисленных – самоопределяющегося субъекта в его доверии и недоверии различным социальным объектам (себе, другим людям, разным группам и т. д.).

Третьим теоретическим основанием исследования А. Б. Купрейченко является научное направление, которое пока лишь условно обозначается как *проблема нравственности в психологии, этическая психология* или *духовно-нравственная психология*. Автора монографии наиболее интересует содержание различных нравственных факторов (принципов и идеалов, норм и правил, свойств и качеств, состояний и симптомокомплексов и т. п.), которые характерны как для самого субъекта, так и для его партнеров по взаимодействию и которые выступают детерминантами возникновения и развития, трансформации и разрушения доверия и недоверия. Фактически речь идет об изучении регуляторной роли нравственных факторов в анализируемых в книге феноменах, и, в соответствии с теоретическими представлениями А. Б. Купрейченко, это включается в более общее научное направление, сформулированное ею как «проблема нравственно-психологической регуляции социальной активности личности и группы» (см. также ранее изданную монографию: А. Л. Журавлев, А. Б. Купрейченко. «Нравственно-психологическая регуляция экономической активности». М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2003. 436 с.).

Эта проблема сама по себе чрезвычайно сложна, однако ситуация исследования дополнительно усложняется еще и тем, что феномены доверия и недоверия являются нравственно-психологическими по своей сути, особенно такие их виды, как доверие и недоверие себе, другим людям, обществу в целом и т. п., т. е. таким социальным объектам, которые предполагают людей. Поэтому доверие и недоверие могут выступать полноправными детерминантами, с одной стороны, многообразных нравственно-психологических феноменов, а с другой – еще более многочисленных феноменов межличностного и межгруппового взаимодействия и социального поведения (активности) в целом. В конкретных исследованиях, результаты которых подробно изложены в книге, показана *регуляторная роль* доверия/недоверия в процессах категоризации личностью социального окружения, в частности, в распределении (группировании) людей по «кругам» психологической дистанции, в готовности субъекта к соблюдению разной строгости социальных (в том числе и нравственных) норм и правил в отношениях и взаимодействиях с людьми, в оценке разных видов неэтичной рекламы и др.

Четвертым и не менее важным теоретическим основанием работы является известная *концепция психологического отношения*, разрабатываемая в работах отечественных психологов А. Ф. Лазурского, В. Н. Мясищева, Б. Ф. Ломова, К. К. Платонова, Е. В. Шороховой, П.

Н. Шихирева, А. Л. Журавлева, В. П. Познякова, И. Р. Сушкова и др. В рамках соответствующего исследовательского подхода А. Б. Купрейченко сформулированы определения ключевых понятий: доверия и недоверия, а также психологической дистанции как психологического отношения с характерной для него трехкомпонентной структурой.

Пятую теоретическую основу исследования, безусловно, составляют *положения системного подхода*. Его реализация в данной работе заключается в самой организации изучения системных связей различных видов и форм доверия и недоверия, в системном анализе критериев их выделения, а также детерминант, следствий и психологических функций. Системный характер носит и выбор совокупности социальных объектов, по отношению к которым изучается доверие и недоверие интересующих субъектов.

Данная книга в целом характеризуется некоторыми особенностями, на которых следует специально остановиться, представив их в виде нестрогой, но связанной совокупности.

Во-первых, содержание монографии полностью соответствует основным требованиям, предъявляемым к исследованиям, получающим квалификацию *фундаментальных*, – это крупная, тщательно продуманная, логично выстроенная, основательно прописанная работа, заслуживающая высокой положительной оценки и т. д. Основательность в изложении материала характеризует также выделенные разделы и главы, которые выстроены в единой логике, каждая в отдельности представляет относительно законченный научный продукт, обоснованный в предыдущей главе и обсуждаемый в следующей.

Во-вторых, выполненное многолетнее исследование характеризуется *многоуровневостью психологического анализа* феномена доверия, дифференцированным изложением результатов изучения доверия личности принципиально разным социальным объектам: себе, конкретному другому человеку и другим людям в целом, отдельному подразделению и организации в целом, конкретному обществу и окружающему миру. Перечисленные и некоторые другие социальные объекты (например, малые и большие группы и т. п.) положены в основу выделения различных видов доверия, предпринятого А. Б. Купрейченко наряду с другими основаниями (или критериями) их группирования. Разные виды доверия представлены в книге во всем их многообразии, однако при этом они строго соотносятся друг с другом в соответствии с принципом их *уровневой иерархической организации*.

В-третьих, в целом многоаспектное исследование А. Б. Купрейченко выстроено в логике изучения не единого феномена доверия, а фактически дифференцированного анализа двух феноменов – *доверия и недоверия*, которые рассматриваются как относительно самостоятельные. Именно это получило в работе многостороннее и наиболее подробное обоснование. Необходимо прямо отметить, что наиболее крупный и явно бесспорный научный вклад в разработку психологических проблем вносит А. Б. Купрейченко результатами теоретических и эмпирических исследований одновременно доверия и недоверия. До настоящей работы феномен недоверия был практически неизученным, тем более в таком объеме и так глубоко, как это сделано в описываемом здесь исследовании. Однако, несмотря на высокую актуальность именно совместного изучения доверия и недоверия как независимых феноменов, которые выполняют разные функции в регуляции жизнедеятельности людей, автор исследования при этом не занимает каких-то крайних позиций, действительно настаивая лишь на оптимальном балансе их исследования и обнаруживая у этих феноменов общие характеристики, сходные выполняемые функции и т. д. А. Б. Купрейченко даже на понятийном уровне смогла вполне диалектично решить вопрос о разделении *дифференцированного и интегрированного видов анализа* феноменов доверия и недоверия. Когда эти явления рассматриваются в работе как взаимосвязанные, то она предлагает использовать понятие «доверие/недоверие», а когда как относительно автономные, то словосочетание «доверие и недоверие». Разработанные ею отдельные структуры критериев доверия и недоверия достаточно убедительны, и выглядят они очень внушительно (глава 2, схемы 2 и 3).

В связи с интенсивным становлением дифференцированного анализа доверия и недоверия, характерным для современных психологических исследований, хочется сделать один комментарий исторического содержания. Логично было бы предположить, что возникший к середине 1990-х годов общественно-психологический феномен «дефицит доверия», о котором говорилось выше, должен был бы вызвать научный интерес исследователей к изучению недоверия в том числе. Однако этого не произошло, и, казалось бы, логично вытекающие исследования инициированы не были. Потребовалось еще примерно 7–9 лет, чтобы данная задача была профессионально отрефлексирована, сформулирована как относительно самостоятельная, а для ее выполнения были организованы специальные эмпирические исследования. Это и было сделано под научным руководством А. Б. Купрейченко одной из ее учениц С. П. Табхаровой. Так сложившиеся обстоятельства в истории зарождения и развития конкретных исследований недоверия пока остаются трудно объяснимыми.

В-четвертых, содержанием своей монографии А. Б. Купрейченко продемонстрировала удачное сочетание трех основных методов анализа феноменов доверия и недоверия: *теоретического, эмпирического и практического*. Книга включает интересные теоретические разработки, прежде всего модели, описывающие изучаемые феномены и выполняемые ими функции, упоминавшиеся структуры их критериев и др., что существенно продвигает профессиональное научное знание о доверии и недоверии. Теоретические модели, в свою очередь, проверяются эмпирическим путем, через специально организованные конкретные исследования, результаты которых не существуют сами по себе, а именно теоретически осмысливаются и используются для порождения новых теоретических моделей, положений и гипотез. В то же время и теоретические положения, и данные, полученные эмпирическим путем, ориентированы на решение важных практических задач, возникающих прежде всего в деловых межличностных и межгрупповых отношениях, в трудовых организациях, рекламном бизнесе и т. д.

Одной из таких практических задач является оценка *психологической эффективности* различных форм социального влияния и взаимодействия, в частности, психологической эффективности рекламы (глава 5) и психологической эффективности жизнедеятельности организации (глава 6). Автором предложены специальные методические разработки, позволяющие решать практические задачи *психологической диагностики* этих феноменов. Практическое значение имеют также выявление особенностей отношения (в том числе доверия) представителей различных социальных и демографических групп к отдельным категориям их социального окружения (глава 3), описание социально-психологических и социально-демографических характеристик представителей эмпирически выделенных типов доверия/недоверия личности другим людям (глава 4) и др. Реализация в исследованиях принципа единства теории, эмпирического анализа и практики – характерная особенность представляемой монографической работы.

В-пятых, для данного теоретико-эмпирического исследования характерно использование богатого и по своему содержанию разнообразного методического инструментария, что в изучении новых явлений само по себе заслуживает профессиональной поддержки и высокой оценки. Однако автор пошел значительно дальше, заметно продвигая *методические разработки* в исследовании доверия и недоверия. С одной стороны, в социогуманитарных науках утвердилось мнение о том, что метод вторичен, а главное – это концептуальные представления, предваряющие его разработку, а с другой – правомерны и слова И. П. Павлова, ставшие для исследователей крылатыми, о том, что новый метод реально движет науку... Что бы ни говорилось, но новые методики и приемы психологического исследования, особенно недостаточно изученных явлений, к которым относятся доверие и недоверие, всегда вызывают большой интерес специалистов. Такое же отношение будут вызывать и оригинальные разработки, выполненные А. Б. Купрейченко индивидуально или совместно со своими учениками, среди которых целесообразно выделить авторские методики исследования структуры психологической

дистанции у студентов (приложение 3), оценки доверия/недоверия личности другим людям (приложение 8), коллегам и руководителям организации (приложение 15) и др.

Методические новинки автора характеризуются достаточно высоким уровнем культуры как разработки, так и изложения. В книге приводится подробное описание процедур и технологий создания методического инструментария, его тщательной валидации, создания некоторых экспресс-вариантов, всевозможных дополнительных проверок, сопоставления данных, полученных с помощью различных методик, и многое другое – все это представляет безусловный интерес для специалистов. Использованные в эмпирических исследованиях методические средства, в том числе и авторские, результаты их адаптации к изучению разных социальных объектов приведены в богатом приложении к книге, причем вместе со всеми дополняющими методики элементами (протоколами, «ключами» и т. п.).

Автор данной монографии и ранее, причем неоднократно, проявлял себя как продуктивный и творческий исследователь-методист, предложивший инновационные технологии изучения отношения личности к соблюдению нравственных норм, конфликтного отношения к деньгам, экономического и нравственного самоопределения личности и т. д. Такая квалификация автора фактически подтвердилась в очередной раз. При этом чрезвычайно заметно то, что каждый раз речь идет о новых методических разработках для исследования именно недостаточно известных в психологии явлений.

Одной из сильных сторон состоявшегося исследования А. Б. Купрейченко является чрезвычайно солидный объем тщательно обработанных, проанализированных и обобщенных его результатов, полученных в конкретных эмпирических исследованиях. Фактически сделан очень мощный шаг, приближающий нас к тому сформулированному самим же автором условию, когда будет в наличии большой массив эмпирических данных о доверии и недоверии, который только и может позволить, с одной стороны, их группировать, обобщать, систематизировать и т. п., а с другой – оценить полноту и правомерность тех или иных теоретических моделей доверия и недоверия, существующих в настоящее время. В этот, образно говоря, «банк» научных данных А. Б. Купрейченко своей монографией вносит фундаментальный вклад, который неизбежно будет наращиваться все новыми и новыми результатами, полученными ею, а также теми, кто будет использовать разработанные ею методики. Как обычно показывает практика, такого времени не приходится ожидать долго, если есть готовые и добротные методики исследования. В этой связи уже достаточно хороший пример показан в настоящей монографии, когда многочисленные эмпирические исследования, в том числе выполненные совместно с учениками, проводились как согласованные и сопоставимые части единой и заранее разработанной программы. Именно это во многом определило, что реализованные части работы оказались взаимодополняющими, а все исследование – очень цельным. Конечно, такие характеристики работы стали возможными также благодаря тщательно продуманным концептуальным представлениям автора об изучаемых феноменах. В профессиональном психологическом сообществе хорошо известно, что эти теоретические взгляды и результаты эмпирических исследований неоднократно обсуждались на научных конференциях и симпозиумах, большое число раз выверялись, корректировались и уточнялись прежде, чем они были включены в данную книгу.

В психологии уже достаточно давно вызывают интерес особые пары явлений, которые концептуально рассматриваются как *полярные* и традиционно изучаются как *взаимосвязанные, но с противоположными знаками*: совместимость и несовместимость, удовлетворенность и неудовлетворенность, способность и неспособность, профессиональные пригодность и непригодность, конформность и неконформность, терпимость и нетерпимость и т. д. Однако в последние десятилетия накопились убедительные эмпирические (и экспериментальные) данные о том, что перечисленные и многие другие пары явлений могут находиться в принципиально разных состояниях или обладать принципиально разными качествами, в том числе

и относительно самостоятельными и даже автономными, в зависимости от многих условий, обстоятельств и т. п. Реально же получается так, что чаще всего они исследуются *односторонне*: лишь как полярно взаимосвязанные. В результате их исследования, в частности, получены заслуживающие внимания данные о том, что отмеченные выше полярные феномены характеризуются разными совокупностями признаков, свойств, качеств, факторов и т. п., а отсутствие одного из феноменов не приводит автоматически к появлению второго, противоположного. Поэтому изучаться они должны в том числе и как несвязанные, независимые, самостоятельные, автономные, самодостаточные и т. п. Сейчас очень трудно как-то однозначно квалифицировать соотношение этих явлений. Конечно же, в будущем исследователям придется отвечать на этот вопрос и приходить к какой-то согласованной его трактовке. Феномены доверия и недоверия также относятся к данной категории явлений, причем изучаться они стали значительно позже тех пар, которые были перечислены выше. Однако именно благодаря конкретным исследованиям и монографии А. Б. Купрейченко в настоящее время ничто так полно и глубоко не разработано из выделенных *пар явлений*, как доверие и недоверие, несмотря на относительно короткую историю их исследований.

Можно с уверенностью заключить, что своими теоретическими, эмпирическими и ориентированными на практику разработками, изложенными в представляемой монографии, А. Б. Купрейченко фактически обосновала *новое научное направление исследований* – дифференцированного и интегрированного психологического анализа закономерностей возникновения, функционирования и развития сложнейших феноменов доверия и недоверия, их признаков и критериев, структуры и динамики, различных форм и видов, общих и специфических функций в жизнедеятельности человека и его групп и т. д. О наличии соответствующего научного направления свидетельствуют веские аргументы: большая совокупность глубоко проанализированных и выстроенных в систему научных проблем, составляющих это направление; разработанные теоретические модели, получившие свое обоснование в результатах выполненных конкретных исследований; предложенная автором крупная целостная программа, в соответствии с которой проводятся взаимосвязанные эмпирические исследования; разработанный оригинальный методический инструментарий, позволяющий получать сопоставимые и взаимодополняющие данные; наличие учеников, совместно с которыми выполняются научные работы и т. д. Все это в совокупности позволяет квалифицировать данное научное направление исследований, с одной стороны, как уже состоявшееся и достойно представленное в фундаментальной монографической работе, а с другой – как чрезвычайно перспективное и имеющее интересное будущее.

Необходимо отметить наиболее важные и конкретные итоги работы А. Б. Купрейченко в соответствии со сформированным ею научным направлением. *Во-первых*, это обобщенные результаты уже упоминавшегося дифференцированного анализа двух тесно взаимосвязанных психологических феноменов – доверия и недоверия. *Во-вторых*, обоснование места доверия и недоверия в ряду близких феноменов, как частных (их структурных составляющих – надежность и ненадежность, тождественность и различие и т. д.), так и более общих (психологическая дистанция, социально-психологическое пространство и т. п.), а также выявление взаимосвязей с рядом других феноменов (психологические атмосфера и климат, корпоративная культура организации и др.). *В-третьих*, определение широкого исследовательского проблемного поля, в том числе описание различных видов и типов доверия и недоверия, анализ специфики их формирования и ролей в регуляции жизнедеятельности личности и группы. *В-четвертых*, выявление групповых и личностных факторов доверия и недоверия, что позволит в дальнейшем построить развернутую и эмпирически обоснованную систему детерминант этих феноменов.

Несмотря на значительный объем полученных теоретических и эмпирических результатов, перечисленные исследовательские проблемы будут сохранять свою актуальность еще

достаточно долго. Большие перспективы открываются через развитие дифференцированного анализа доверия и недоверия, в частности, одной из важных и конкретных его задач должно стать изучение различных психологических *типов амбивалентного отношения субъекта – одновременного доверия и недоверия объекту и др.*

Можно отметить еще ряд проблем, имеющих особую значимость для развития заявленного А. Б. Купрейченко научного направления. В первую очередь, это анализ динамично протекающих процессов доверия и недоверия, т. е. выявление закономерностей их становления и формирования, функционирования и развития, а также угасания и преодоления, разрушения и восстановления и т. д. Особое место в этих исследованиях должно занимать изучение *внутренних и внешних условий*, в которых происходит социальное взаимодействие, поскольку решающее значение могут иметь такие переменные, как влияние социального окружения, значимость/незначимость доверия и недоверия для партнеров, оценка ими ситуации, а также основные цели и смыслы конкретного взаимодействия и жизнедеятельности в целом. В этой связи наиболее перспективным является анализ доверия и недоверия как компонентов *самоопределения, жизнедеятельности или бытия* субъекта, а ситуации взаимодействия и отдельных ее элементов (участников) как составляющих *социально-психологического пространства субъекта*. Изучение процессов доверия и недоверия особенно сложно еще и по той причине, что фактически должны изучаться, *взаимоотношения*, а это, в свою очередь, предполагает анализ *динамики состояний и отношений* всех участников взаимодействия.

Еще одним перспективным направлением исследований выступает *установление взаимосвязей* различных видов доверия и недоверия, в частности, себе, другим людям, обществу, миру. Возможным теоретическим результатом может быть построение иерархической или с какой-то иной организацией системы этих видов доверия и недоверия.

Особое значение для современной социальной психологии имеет поиск *социокультурных детерминант* доверия и недоверия, а также анализ *массовых феноменов* – доверия и недоверия в больших социальных группах. Существующие в этом направлении философские, социологические и экономические работы, в том числе изучение доверия и недоверия отдельных групп российского населения различным социальным институтам и явлениям, должны получить психологическое обоснование и интерпретацию именно в ходе эмпирических исследований, а также в результате исторической реконструкции интересующих социально-психологических феноменов. Некоторые другие перспективы исследования доверия и недоверия подробно описаны автором в заключительной части данной монографии.

В целом представленная книга вызывает закономерный интерес, прежде всего, у исследователей традиционных областей социальной и организационной, экономической и политической, этнической и кросскультурной психологии, а также психологии личности, труда и управления и др. Ее содержание, безусловно, вносит заметный вклад в становление новейших отраслей психологической науки – этической (нравственной) и духовной психологии, что предстоит еще по-настоящему осмыслить только в будущем. Книга, по-моему, будет полезна для представителей многих социогуманитарных специальностей: социальной философии и социологии, экономической науки и менеджмента, политологии и социальной работы, межкультурной коммуникации и др. В ней содержится также много конкретных материалов, имеющих самое непосредственное отношение к практической работе с людьми в таких многообразных сферах общественной жизни, как экономика и политика, бизнес и реклама, организация и управление, обучение и воспитание, работа СМИ и PR-сфера и т. д., где изложенные в монографии результаты могут быть успешно использованы.

Член-корреспондент РАО,
доктор психологических наук, профессор
А. Л. Журавлев

Введение

Социальные и политические трансформации современного общества, взаимопроникновение и столкновение различных культур обуславливают высокую социальную релевантность исследований доверия как явления, лежащего в основе мирного сосуществования и сотрудничества людей. Само доверие (его содержание, виды, основания и функции, которые оно выполняет в обществе) культурно и социально обусловлено, а потому динамично. Неизменным остается лишь высокое значение доверия в регуляции жизнедеятельности различных индивидуальных и групповых субъектов.

В последние годы интерес исследователей стало вызывать также и недоверие как относительно самостоятельный феномен. В связи с этим следует отметить, что психологический анализ доверия и недоверия, проводимый с позиций *психосоциального подхода*, несомненно, должен учитывать их социокультурную и историческую специфику. Одно из проявлений этой специфики состоит в том, что в условиях бурного культурного, социального, экономического и информационного обмена на фоне процессов глобализации и антиглобализации все большее распространение и значение в межгрупповых, внутригрупповых и межличностных отношениях получает особый вид доверия/недоверия. Он возникает между субъектами, для которых характерны различия, а зачастую и противоречия целей и ценностей, норм и правил поведения. Взаимодействие таких субъектов нередко проходит в условиях высокой неопределенности, в отсутствии регламентации и возможности контроля. Их объединяет, по сути, лишь заинтересованность в кооперации и мирном сосуществовании, которая и становится основанием доверия. Однако противоречие целей, а также непринятие и несопоставимость систем ценностей требует специальных гарантий безопасности партнеров. В таких условиях все более перспективной формой взаимоотношений становится баланс оптимальных уровней доверия и недоверия. Подобные тенденции общественной жизни определяют высокую актуальность *совместного анализа доверия и недоверия* как относительно независимых феноменов, выполняющих специфические функции в регуляции жизнедеятельности личности и группы. В реализации такого совместного их исследования состоит *первая* особенность выполненной работы.

Вторая особенность исследования заключается в том, что доверие и недоверие рассматриваются как *свойства самоопределяющегося субъекта*, т. е. активного и динамичного, относительно автономного и ответственного, целенаправленно ищущего и осознанно выбирающего, формирующего и отстаивающего собственную позицию в сообществе людей и мире в целом. При таком подходе предметом анализа являются не только традиционно изучаемые возможности и способности субъекта к доверию и недоверию, но также его ориентация и психологическая готовность к этим видам отношения. Например, в определенных ситуациях доверие и недоверие могут восприниматься не как необходимость, а как право личности. Таковым по своей сути является доверие самым близким людям или представителям определенных профессий (врачам, спасателям, священнослужителям и т. д.). Личность оставляет за собой право доверять этим людям, считая их обязанными оправдывать возложенное доверие. Доверие может восприниматься субъектом и как долг. В этих случаях он вступает в открытое взаимодействие с неизвестными и небезопасными социальными объектами, для того чтобы продемонстрировать добрую волю и преодолеть существующую отчужденность или враждебность. Аналогичные роли в регуляции жизнедеятельности может выполнять и недоверие. Согласно данному подходу в доверии и недоверии проявляется стремление личности выразить свое отношение к окружающему миру, а сами отношения есть осознанно выбранная позиция субъекта. Различные виды доверия и недоверия имеют специфические основания, психологические механизмы формирования, функционирования и развития. Специальный анализ этих особен-

ностей позволит обогатить и расширить научные представления о закономерностях возникновения и регуляции исследуемых феноменов.

Третьей особенностью работы является рассмотрение доверия и недоверия в контексте более общей *проблемы нравственно-психологической регуляции социальной активности* личности и группы. Выполненный анализ структуры исследуемых феноменов показал, что нравственные характеристики как самого субъекта, так и партнеров по взаимодействию и общению (реальных или вымышленных, например, рекламных персонажей) являются наиболее значимыми детерминантами формирования, развития или разрушения доверия и недоверия. Кроме того, сформировавшийся их уровень оказывает влияние на категоризацию личностью социального окружения, определяя тем самым ее отношение к разным категориям людей. В частности, как показано в ходе исследования психологической дистанции, ее величина определяет отношение личности к соблюдению нравственных норм. Существуют также и обратные закономерности нравственно-психологической регуляции активности субъекта посредством доверия и недоверия. Например, принадлежность к психологически близкому социальному окружению определяет высокий уровень оценок доверия партнеру и его нравственности, а также готовность субъекта к более строгому соблюдению нравственных норм в отношениях с ним.

На фоне высокой актуальности социально-психологического изучения доверия и недоверия сдерживающее влияние на эмпирические исследования оказывает отсутствие согласованной теоретической позиции, сопоставимых концептуальных моделей и методических разработок, позволяющих достаточно полно и всесторонне анализировать эти феномены и сравнивать результаты их изучения. Исследование доверия и недоверия как социально-психологических феноменов представляет высокую степень трудности главным образом по причине их *многоуровневости и многообразия*. Можно выделить значительное число видов доверия и недоверия: личностное и межличностное, групповое и межгрупповое, общественное, а также персонифицированное и неперсонифицированное, формальное и неформальное и т. д. Различные уровни одного и того же вида, в частности, доверие и недоверие личности или группы другой личности, группе, обществу, людям вообще, отдельным социально-психологическим объектам, явлениям и миру в целом, характеризуются особенностями феноменологии и динамики. Кроме того, содержательные и формально-динамические характеристики доверия и недоверия специфичны для различных сфер жизнедеятельности субъекта, разных типов его отношений с людьми, этапов жизни и социальных ситуаций. В каждой из сфер человеческой активности и на каждом этапе возможны специфические формы и виды доверия и недоверия, различающиеся по своему происхождению, основаниям, детерминантам, механизмам и выполняемым функциям. Доверие и недоверие способны возникать и развиваться в процессе взаимодействия или вне него, могут иметь или не иметь институциональную основу, складываться стихийно или целенаправленно формироваться. Многообразие изучаемых феноменов позволяет считать современное состояние исследований доверия и недоверия начальной стадией их изучения. Действительно, пока не будет накоплен, проанализирован и обобщен солидный массив эмпирических данных, собранных с помощью содержательно различных методических приемов, трудно оценить правомерность и полноту существующих на сегодняшний день теоретических моделей доверия, ни одна из которых не может быть признана универсальной.

Таким образом, данная работа является первым отечественным исследованием особенностей и доверия, и недоверия, а также их соотношения. Проведенный теоретико-эмпирический анализ позволил выявить общие и отличительные характеристики формирования, детерминации, структуры и социально-психологических функций этих феноменов. Как отмечалось выше, впервые доверие и недоверие рассматриваются как свойства самоопределяющегося субъекта. В ходе исследования определено место доверия и недоверия в системе феноменов и понятий, в частности, определена роль доверия в формировании психологической дистанции. Этим проблемам посвящен *первый раздел* монографии.

Второй раздел представляет результаты исследования доверия и недоверия в различных сферах жизнедеятельности человека. Предметом анализа являлись личностные и групповые факторы доверия другим людям. В ходе исследования изучались также детерминанты и основания формирования доверия и недоверия потребителей рекламы и рекламным персонажам. В специальной главе представлены результаты взаимодополняющих исследований организационного доверия. Рассмотрены, в частности, особенности доверия личности разным группам работников и организации в целом, а также взаимосвязи доверия и недоверия с другими организационно-психологическими феноменами – корпоративной культурой, психологической атмосферой и социально-психологическим климатом.

Общая выборка исследования составила более 2700 человек, представляющих различные социально-экономические, демографические и организационные группы, что позволяет считать достаточно надежными разработанный методический инструментарий, полученные эмпирические результаты и сформированные на их основе выводы. Несмотря на это, представленные в монографии основные направления исследований сохраняют свою научную и практическую актуальность, поэтому работа по каждому из них будет продолжена в ближайшие годы. Остается также большая совокупность научных проблем, которые еще не получили достаточного развития в психологических исследованиях. Весьма перспективной является и задача дальнейшей разработки новых методических подходов и приемов исследования. Вышесказанное позволяет считать данную работу необходимым этапом в изучении доверия и недоверия как социально-психологических феноменов.

Автор выражает глубокую признательность всем, кто способствовал появлению этой книги. В первую очередь своим учителям и тем, чьи работы вдохновили на проведение исследований доверия и недоверия, – А. Л. Журавлеву, В. А. Сумароковой, П. Н. Шихиреву. Особую благодарность хочется выразить сотрудникам Института психологии РАН за полезные замечания в ходе обсуждения результатов исследования, а также всем, кто оказывал помощь и поддержку при подготовке монографии – аспирантам, соискателям, студентам ИП РАН, ГУГН, МосГУ, ВШП при ИП РАН.

Раздел I

Доверие и недоверие как социально-психологические феномены

Глава 1

Концептуальные основы исследования феноменов доверия и недоверия

Введение

В настоящее время исследование доверия является одним из самых востребованных направлений в общественных науках [6, 35]. Оно также одно из наиболее характерных междисциплинарных проблем. Можно сказать, что особая востребованность исследований доверия и недоверия, а также культурная и историческая обусловленность этих феноменов определяют довольно интенсивный обмен знаниями специалистов различных научных отраслей. Насыщенность философских, социологических, экономических, политологических, исторических и других работ психологическими, социальными и культурными переменными не позволяет провести четкую границу между исследованиями доверия в рамках отдельных отраслей знания. В этой связи А. Л. Журавлев прогнозирует формирование такого направления исследований, которое бы занималось психологическими проблемами управления нравственным поведением как отдельного человека, так и различных общностей, отмечая при этом принципиальное сближение (или интегрирование) психологических исследований и исследований в других отраслях науки [11, с. 361]. По его мнению, наиболее интенсивно это сближение в настоящее время происходит в практических сферах управления, экономики, бизнеса и т. п. [11, с. 23].

Многие современные исследователи придерживаются близкой точки зрения. По мнению П. Штомпки, логика развития социальных наук определяет переход от «жестких переменных» (таких, как «класс», «статус», «технологическое развитие») к более «мягким» (таким, как «символ», «ценность», «дискурс») [75]. Ю. В. Веселов отмечает в этой связи, что современная социология больше опирается на *социокультурные* факторы в объяснении развития общества, чем на *социоструктурные* [6, с. 7]. Наряду с рассмотрением традиционных объектов экономическая наука решает такие проблемы, как этика бизнеса, мораль и рынок, справедливость и распределение богатства и т. д. Таким образом, в экономике и социологии происходит смещение интересов в пространство отношений между экономическими субъектами, а одним из наиболее важных показателей качества этих отношений является доверие [6, с. 7]. Все это определяет высокую степень открытости к обмену знаниями и диалогу специалистов различных общественных наук и оказывает позитивное влияние на развитие исследований доверия и недоверия, хотя и усложняет задачу разработки универсальной теоретической модели.

Предлагаемая глава посвящена анализу проблем доверия и недоверия, наиболее значимых в контексте социальной психологии. Особое внимание в ней отведено пониманию феноменов доверия и недоверия, их месту в системе понятий, социально-психологическим функциям, видам, формам и типам, т. е. тем вопросам, которые составляют теоретическую основу для разработки собственного подхода к их эмпирическому исследованию и теоретическому осмыслению.

1.1. Основные направления исследований доверия и недоверия

Обстоятельный анализ состояния исследований в области психологии доверия выполнен рядом авторитетных авторов в крупных работах последних лет и специальных обзорных публикациях [2, 3, 7, 10, 15, 22, 27, 28, 36, 39, 41, 47–49, 50, 53, 55, 57, 64–66, 67, 72, 73, 76–80, 82 и др.]. Стремясь избежать повторов, остановимся кратко на наиболее значимых направлениях исследования доверия и недоверия. Углубленный анализ исследований по конкретным проблемам представлен также в других главах монографии, в частности, в главах 2 и 4 проведен анализ исследований содержания и структуры доверия и недоверия, в главе 5 – доверия и недоверия рекламе, в главе 6 – организационного доверия и недоверия и т. д.

Проблемой, которую не обошел вниманием, пожалуй, ни один исследователь доверия и недоверия, является **понимание сущности и содержания этих феноменов**. Это понимание тесно связано с принадлежностью авторов к определенным отраслям общественных наук и научных направлений. На протяжении всего периода исследований доверия и недоверия формулированы их разные определения, выделены специфические структурные элементы, основания и критерии. Исторически более ранние работы посвящены анализу феномена доверия. Недоверие как отдельное понятие привлекло внимание исследователей позднее, и ему посвящено значительно меньшее число работ. Следует отметить, что различаются взгляды исследователей не только на содержание доверия, но также и на то, к какому классу понятий оно относится. В различных исследованиях доверие рассматривается как ожидание, установка, отношение, состояние, чувство, процесс социального обмена и передачи информации и других значимых благ, личностное и групповое свойство и т. д. Исследователи также говорят о культуре доверия, нередко доверие понимается как компетенция субъекта. В определенных условиях можно рассматривать доверие или недоверие как общественное и групповое настроение, климат, социальную ситуацию и социальную проблему. Единства нет не только в научной мысли, но и в обыденных представлениях о доверии. В исследовании А. Л. Журавлева и В. А. Сумароковой было установлено, что в имплицитных представлениях современных российских предпринимателей существуют следующие типы понимания доверия: как отношения (оценки), как процесса передачи значимого, как реального поведения, как группового состояния [14].

Согласно одному из наиболее распространенных подходов, доверие определяется в терминах когнитивных процессов. Понимаемое таким образом доверие есть осознание человеком собственной уязвимости или риска, возникающих в результате неопределенности мотивов, намерений и ожидаемых действий людей, от которых он зависит (Д. Левис и А. Вейгерт, С. Робинсон). Р. Левицки, Д. МакАлистер и Р. Бис отмечают, что в рамках теории социальных выборов можно выделить две противоположных модели доверия [57]. Одна, истоки которой обнаруживаются в социологической (Дж. Колеман), экономической (О. Уильямсон) и политической (Р. Хардин) теории, объясняет доверие в относительно рациональных, расчетливых терминах. В этой связи Х. Шрадер отмечает, что традиция рассмотрения доверия как результата рационального выбора и расчета полезностей является наиболее распространенной в теории принятия решений и теории игр [37]. Другая модель больше склоняется к социальным и психологическим основам выбора в затруднительных ситуациях (М. Дойч).

Особое место в понимании основ доверия занимают теории общественного и социального обмена. Однако и здесь существуют два принципиально различных взгляда на природу возникновения этого феномена. Согласно первому из них, доверие является результатом кооперации сторон и основано на взаимном ожидании эквивалентного обмена (Л. Мум и К. Кук, Л. Молм, Н. Такаши и Г. Петерсон и др.). Этому виду социального обмена противопоставит так называемый всеобщий (генерализированный) обмен, в его случае реципрокность носит

обобщенный характер, т. е. не относится непосредственно к двум взаимно действующим партнерам (А. Селигмен, Н. Такаши, Н. Такаши и Т. Ямагиши, Ф. Фукуяма).

В традициях эпигенетического подхода Э. Эриксона многие авторы рассматривают доверие человека к миру как базовую социальную установку личности. Доверие и недоверие являются фундаментальными установками, которые определяют дальнейшее развитие всех других видов отношений личности к миру, себе и другим (В. П. Зинченко, Р. Левицки, Д. Макалистер и Р. Бис, Т. П. Скрипкина и др.). Б. Ф. Поршнев называл доверие исходным психологическим отношением между людьми. И. В. Антоненко понимает доверие как метаотношение, указывая, что «метаотношение формируется как обобщение опыта взаимодействия, но с момента, когда оно сформировалось, начинает играть роль детерминирующего фактора поведения, деятельности, других отношений» [2, с. 196]. «Основные особенности метаотношения и доверия как метаотношения – обобщение и сокращение других отношений, отсутствие специфической потребности, фоновый характер для других отношений, наличие потенциала предвидения, детерминация других отношений» [2, с. 196].

Другие авторы понимают доверие как общее отношение или ожидание от окружающих людей, общественных систем, социального порядка (Б. Барбер, Х. Гарфинкел, Н. Луманн и др.). Согласно Н. Луману, доверие часто рассматривается как механизм, способствующий сокращению ненадежности и риска в сложном жизненном мире [59]. Позитивные ожидания являются основным элементом многих подходов к пониманию сущности доверия (Р. Левицки, Д. Макалистер и Р. Бис, Д. Руссо и С. Ситкин, Г. Хоманс, Л. Хосмер и др.). Л. Хосмер определяет доверие как оптимистическое ожидание человека, группы или фирмы в условиях уязвимости и зависимости от другого человека, группы или фирмы в ситуации совместной деятельности или обмена с целью облегчения взаимодействия, ведущего к обоюдной выгоде.

Многие современные исследователи справедливо утверждают, что доверие нужно понимать как более сложное, многомерное психологическое явление, включающее эмоциональные и мотивационные компоненты (П. Бромилей и Л. Камингз, Р. Крамер, Д. Левис и А. Вейгер, Д. Макалистер, Т. Тайлер и П. Дегой). Как отметили Г. Файн и Л. Холифилд, когнитивные модели доверия отражают необходимое, но недостаточное представление о доверии. Они полагают, что доверие включает в себя также аспекты «культурных значений, эмоциональных реакций и социальных отношений... Необходимо не только осознавать доверие, но и чувствовать его» [52, с. 25]. Эта позиция, которую разделяют и многие социологи (Г. Зиммель, А. Гидденс), наиболее близка к социально-психологическому пониманию доверия как психологического отношения, включающего когнитивный, эмоциональный и конативный компоненты.

В ряде подходов акцентируется внимание на этическом аспекте доверия. В философской традиции доверие часто рассматривается как нравственное понятие, выражающее такое отношение одной личности к другой, которое исходит из убежденности в ее добропорядочности, верности, ответственности, честности, правдивости (Б. А. Рутковский, Я. Янчев). В психологических исследованиях этот подход разделяют Дж. Рэмпел и Дж. Холмс, П. Ринг и А. Ван де Вен, Дж. Батлер и др. Порядочность в доверительных отношениях подчеркивают Дж. Брэдек и Р. Г. Эклс, П. Бромилей и Л. Камингс.

В контексте проблемы социально-психологического внушения (В. М. Бехтерев, Б. Ф. Поршнев, К. К. Платонов, В. С. Кравков, В. Н. Куликов, А. С. Новоселова) доверие понимается как предрасположенность к внушению и зависимости от другого человека. Как форма личностной зависимости рассматривается доверие и некоторыми зарубежными авторами (Б. Барбер, Д. Занд, Д. Гамбетта и др.). В процессе исследования закономерностей социально-психологического внушения была эмпирически выявлена особая форма психологической защиты, которая противостоит нежелательным для личности внушениям – контрсуггестия (недоверие) (В. Н. Куликов). В ходе экспериментальных исследований было установлено, что личность контрсуггестивна прежде всего к тем внушениям, которые расходятся с ее взглядами и убеждениями.

ями. Таким образом, сходство или различие ценностных ориентаций – одно из условий возникновения доверия или недоверия. На основании этого можно высказать предположение, что доверие и недоверие имеют ценностно-смысловую основу.

Несмотря на то, что имеется целый ряд исследований, посвященных соотношению доверия и недоверия, факторам возникновения и условиям их одновременного сосуществования, недоверие по-прежнему понимается в содержательном плане как противоположное доверию (М. Дойч, Г. Меллингер, Р. Левицки, Д. Макалистер и Р. Бис, Н. Луманн, Р. Крамер и др.). Его понимают как контрсуггестию (Б. Ф. Поршневу, В. Н. Куликову и др.), негативные ожидания (И. В. Антоненко, Р. Левицки, Д. Макалистер и Р. Бис, В. Н. Минина и др.) и т. п. В главе 2 мы постараемся выявить особенности основных факторов, критериев формирования, социально-психологических функций доверия и недоверия, стремясь таким образом содержательно развести эти феномены.

Понимание сущности доверия и недоверия тесно связано с проблемой их **места в системе понятий**. Наиболее часто исследователи останавливаются на соотношении доверия с такими феноменами, как: вера, доверчивость (личностное свойство), доверительность (характеристика отношений и общения), уверенность, расчет (И. В. Антоненко, В. С. Сафонов, Т. П. Скрипкина, А. Селигмен, Т. Ямагиши и М. Ямагиши, Р. Левицки и др.). Этот анализ, дополненный соотношением доверия и недоверия с рядом других более общих феноменов (психологическая дистанция, социально-психологическое пространство и самоопределение), представлен ниже в специальном параграфе, как и анализ различных **видов, типов и форм доверия и недоверия**. Можно выделить ряд работ, авторы которых анализируют специфические виды доверия, выделенные по различным основаниям [10, 27, 28, 39, 57]. Особое место в их ряду занимают проводимые Т. П. Скрипкиной и ее учениками исследования доверия личности к себе. Отдельный параграф также будет посвящен еще одной важной проблеме – **социально-психологическим функциям доверия и недоверия**. Несмотря на то, что функции доверия рассматриваются во многих современных психологических, социологических и экономических работах (И. В. Антоненко, В. П. Зинченко, Д. М. Данкин, В. С. Сафонов, Т. П. Скрипкина, Ю. В. Веселов, Э. Эриксон и др.), их социально-психологический анализ далеко не завершен, в частности, не проведено разграничение функций доверия и недоверия как относительно независимых феноменов.

Практически все исследователи обращаются к рассмотрению **по следствий и эффектов доверия и недоверия**. Анализируя зарубежные исследования Р. Левицки, Д. Макалистер и Р. Бис отмечают, что ученые воспринимают доверие как важное условие здоровья личности (Э. Эриксон и др.), как основание межличностных отношений (Дж. Ремпел, Дж. Холмс и М. Занна и др.), как основание взаимодействия (П. Блау и др.), как базис стабильности социальных институтов и рынков (О. Вильямсон, Л. Цукер и др.) [57]. В последние годы возрос поток работ, рассматривающих доверие как результирующий показатель качества внутриорганизационных отношений (Р. Крамер, Р. Майер, Дж. Дэйвис и Ф. Шурман, С. Ситкин и Н. Рос, Л. Хосмер и др.). Авторы подчеркивают неопределенность, комплексность, и изменчивость сегодняшнего быстро развивающегося глобального экономического окружения и стратегическое влияние доверительных и недоверительных отношений на конкурентоспособность (Р. Д'Авени, Г. Хамел и С. Прахалад и др.). Доверие повышает такие показатели конкурентоспособности, как скорость (С. Эйзенхард и Б. Табризи) и качество координированных действий в стратегических инициативах (В. Шнайдер и Д. Боуен), направленных, например, на разработку новых продуктов, улучшение качества потребительских сервисов, товаров и услуг. Современные конкурентные вызовы к организационному росту, глобализации и расширению стратегических альянсов определяют высокую значимость способности эффективно развивать стратегические партнерства среди соперников (Г. Хамел и С. Прахалад), создавать межкультурные/межъязыковые альянсы (Т. Кокс и Р. Танг), а также формировать доверительные отно-

шения в кросс-функциональных командах, временных группах и других видах искусственно созданных партнерств (Б. Шеппард).

В качестве современной тенденции понимания последствий и эффектов доверия и недоверия следует отметить следующее. На смену однозначным оценкам высокого доверия как позитивного фактора эффективности совместной жизнедеятельности, а недоверия – как негативного приходит анализ неоднозначного влияния этих феноменов на успешность взаимодействия. Все больше работ посвящено позитивному влиянию умеренного недоверия и нежелательным последствиям чрезмерно высокого доверия (Р. Крамер, К. Кук, Р. Хардин и М. Леви, Р. Левицкий, Д. Макалистер и Р. Бис и др.). Анализу этой проблемы мы уделим особое внимание в главах 2 и 6.

Эффективность доверительного и недоверительного взаимодействия рассматривается также в контексте проблемы **взаимосвязи доверия и недоверия с различными феноменами жизнедеятельности личности и группы**. В их ряду наиболее часто предметом исследований становились дружба, общение, сотрудничество, солидарность, социальный капитал и др. Особенности доверия в разных видах *дружеских отношений* посвящены работы А. Селигмена, Дж. Ремпела, Дж. Холмса и М. Занны, Р. Чалдини, Д. Кенрика и С. Нейберга и др. Исследования взаимосвязи доверия с *сотрудничеством* М. Дойча как и более поздние исследования Т. Ямагиши показали, что те, кто высоко доверяет другим, через некоторое время сами показывают высокую степень сотрудничества по сравнению с теми, кто испытывает низкое доверие к другим. Доверие и недоверие выступали центральными темами исследований *управления переговорами и конфликтами* (М. Дойч, Р. Левицкий и М. Стивенсон). Общая идея многочисленных социологических исследований заключается в том, что доверие есть базисный элемент *социального капитала* (Д. Гамбетта, А. Ковэлайнен, С. М. Кониордос, Дж. Коулман, Р. Путнам, Дж. Саливан и Дж. Трэнсуэ, Г. Фаррелл, Ф. Фукуяма, Х. Шрадер и др.). В последние годы этим явлением заинтересовались российские исследователи – экономисты, социологи и социальные психологи (И. Е. Дискин, В. В. Радаев, Т. П. Скрипкина, Л. В. Стрельникова, П. Н. Шихирев и др.). Недавнее исследование Ф. Вельтера, Т. Каутонена, А. Чепуренко и Е. Мальевой посвящено влиянию различных видов доверия на структуры межфирменных отношений и на управление социальными межфирменными сетями в секторе малого предпринимательства в Германии и России [5]. На наш взгляд, особая значимость концепции социального капитала состоит именно в том, что она рассматривает нравственно-психологические феномены (доверие, поддержку, надежность, взаимопомощь, терпимость, отношение к соблюдению норм и т. д.) как экономические ресурсы. Близкой проблемой занимаются исследователи доверия как фактора благоприятной *репутации, эффективного имиджа* и т. д. (Ф. Буари). Одновременно изучается репутация участников взаимодействия в качестве одного из условий, способствующих возникновению доверия (Б. Лано, Е. Чанг, Ф. Хусейн и Т. Диллон, Р. Шо и др.). Доверие рассматривается также как одно из слагаемых *авторитета* – особого вида ценностного отношения (В. К. Калинин). Доверие в *статусных межличностных отношениях* изучал И. В. Балущкий.

Высоко актуальной является проблема **динамики феноменов доверия и недоверия** (в том числе в онтогенезе и филогенезе). Предметом ряда социологических и психологических исследований, большей частью теоретических, являются *детерминанты и этапы формирования или разрушения доверия/недоверия*. Один из наиболее интересных разделов книги А. Селигмена посвящен *эволюции доверия на протяжении истории человечества*. Сходные идеи высказывали также и отечественные психологи, в частности, Б. Ф. Поршнев. Ряд исследований посвящен *динамике общественного доверия* в различных странах (Т. Ямагиши и М. Ямагиши, П. Штомпка, Ю. В. Веселов, Е. В. Капусткина и др.). Как показывают эти исследования, изменения культуры доверия в отдельных обществах могут проходить скачкообразно. Так, анализируя динамику доверия на постсоветском пространстве, П. Штомпка выделяет два последовательно существовавших феномена [38]. Первый феномен, названный «экстернали-

зацией» доверия, состоит в том, что объектом доверия становятся «внешние» объекты, например, импортные товары, технологии, специалисты и т. д. Второй феномен – «интернационализация» характеризует противоположный процесс и обозначает приписывание позитивных качеств, обеспечивающих высокое доверие только «своим» (социально близким, отечественным) объектам.

Анализируя *динамику межличностного доверия*, П. Штомпка выделяет первичный и вторичный уровни этого феномена [75, с. 71–79]. Изначально доверие к человеку формируется на основе первичного импульса доверия. Определяющее значение на этом этапе принадлежит характеристикам внешности и поведения, в том числе статусным и социально-ролевым. В дальнейшем «подключаются» такие факторы, как репутация, отзывы других и рекомендации. Первичный импульс доверия зависит также от социальных представлений, установок, стереотипов и предубеждений в отношении различных социальных групп. Вторичный уровень в структуре доверия зависит от контекстуальных и ситуативных факторов, которые способствуют или препятствуют доверию. Важными факторами являются также полнота и доступность информации об участниках взаимодействия, например, ясный и четкий статус другого человека, прозрачность структуры и деятельности организации. П. Штомпка отмечает, что следующий (третичный) уровень в структуре доверия уже будет строиться не на впечатлениях или импульсах, а на рациональной оценке действий индивида, оправдывающего или не оправдывающего доверие [75].

Изучая *динамику организационного доверия* Г. Файн и Л. Холифилд проводили исследования вхождения новых членов в культуру доверия организации [52]. Особая роль в этом отводится опытным сотрудникам, которые обучают новичков чувству ответственности. Другой способ формирования доверия состоит в воздействии стимулирующих доверие правил. Дж. Марч и Дж. Олсен отмечают, что в этом случае организация действует, подобно «помощнику режиссера», делая «подсказки, которые вызывают идентичность в определенных ситуациях» [60, с. 72]. Г. Миллер предлагает пример самоукрепляющейся динамики социально созданного доверия в организации. При обсуждении основ сотрудничества в компании «Хьюлет-Паккард», он отмечает, что оно поддерживается политикой «открытых дверей» для сотрудников, которая не только допускает инженеров ко всему оборудованию в лабораториях, но и одобряет, если они берут его домой для личного пользования [61, с. 197].

Предметом ряда эмпирических исследований отечественных психологов выступает *доверие на разных стадиях онтогенеза и развития субъектности*. Доверие к себе как внутриличностное образование старших подростков является предметом исследования О. В. Голубь. Особенности взросления при разных моделях доверительных отношений у подростков изучала А. А. Чернова. Доверительные отношения личности как детерминанту восприятия индивидуальности анализирует С. И. Достовалов. Исследование Е. П. Крищенко посвящено доверию к себе как условию становления субъектности на этапе перехода из школы в вуз.

Многие положения, сформулированные в теоретических работах, были подтверждены в рамках **прикладных исследований доверия и недоверия**. В их ряду можно выделить несколько хорошо оформившихся направлений исследований. Первое из них – экономико-психологическое. Эмпирические исследования А. Л. Журавлева и В. А. Сумароковой, В. П. Познякова посвящены анализу доверия современных российских предпринимателей различным видам организаций и деловых партнеров. Доверие в коммерческой деятельности и деловых отношениях изучали Г. А. Агуреева, И. А. Антоненко, А. Я. Кибанов, Т. А. Нестик, А. В. Филиппов и В. А. Денисов, П. Н. Шихирев и др. Как показывает анализ, работы социальных и экономических психологов тесно переплетаются с проблематикой и методами исследований экономистов и социологов (Ю. В. Веселов, А. К. Ляско, Е. В. Капусткина, Б. З. Мильнер, В. В. Радаев, М. В. Синютин и др.). В частности, Б. З. Мильнером изучается роль доверия в социально-экономических преобразованиях в обществе. Ряд исследований посвящен формирова-

нию доверия в массовом инвестиционном поведении (В. А. Дулич, О. Е. Кузина, Р. Б. Перкинс и др.), а также доверию населения к российской банковской системе (Н. Ермакова, Д. А. Литвинов и др.).

Сходная проблематика характерна и для зарубежной экономической психологии (Дж. Кокс, Д. Коэн, Дж. Пикслей, Т. Чайлс и Дж. Макмаклин и др.). В то же время, западными исследователями большое внимание уделяется экспериментальному изучению доверия и недоверия с применением так называемых инвестиционных или доверительных деловых игр (С. Баркс, Дж. Карпентер и Е. Верхуген, Н. Бачан, Е. Джонсон и Р. Кросон, Дж. Берг, Р. Бойль и Р. Бонасич, Ф. Болл и Д. Кэхлер, Р. Кросон и Н. Бачан, М. Виллингер с соавт., Дж. Дикхаут и К. Маккаб и др.). Еще одно признанное направление – анализ доверия потребителей (С. Гудвин, Р. Морган и С. Хант, Е. Фоксман и П. Килкойн и др.). В связи с развитием Интернет-торговли и электронных баз данных потенциальных потребителей высокую актуальность приобретают проблемы доверия и конфиденциальности информации в этой сфере (Е. Кадилл и П. Мэрфи, П. Лунт, Г. Милн, А. Нотеберг с соавт., Н. Оливеро, Ф. Тэн и др.). Высоко развитым направлением является исследование доверия/ недоверия потребителей медицинских услуг – доверие/недоверие пациентов медицинскому персоналу и лечебным учреждениям (Дж. Бэрифут и К. Майнард, Г. Вашингтон, Дж. Вэлкер и соавт., К. Вэлстон с соавт., Д. Гибсон, К. Гифид, Дж. Джонс, А. Као с соавт., Д. Механик, Л. Ньюкомер, Р. Нортхаус, Д. Том с соавт. и др.). В последние годы российские психологи также обращаются к этой теме (И. В. Изюмова, Д. Р. Сагитова и др.). Доверие рекламе также является одной из востребованных и социально значимых тем экономической психологии. Ее анализ проведен в главе 5 настоящей монографии. Наиболее развитым на сегодняшний день направлением в зарубежной психологии является организационное доверие, на анализе состояния исследований которого мы остановимся подробнее ниже, а также в главе 6.

В качестве отдельного научного направления можно выделить изучение доверия как компонента политического и общественного сознания (В. Е. Бодюль, И. К. Владыкина и С. Н. Плесовских, В. П. Горяинов, Д. М. Данкин, В. Н. Дахин, К. Ф. Завершинский, Г. Л. Кертман, А. В. Комина, Ю. Н. Копылова, Ю. В. Левада, Н. Н. Лобанов, Д. У. Ловелл, В. Н. Лукин, Б. З. Мильнер, В. Н. Минина, В. А. Мирошниченко, Т. М. Мозговая, Д. В. Ольшанский, Т. П. Скрипкина, Г. У. Солдатова, Н. Ю. Тишкова, Н. Н. Ямко и др.). В частности, проблеме политического доверия в международных отношениях посвящены труды Д. М. Данкина. Предметом анализа Ю. Н. Копыловой является доверие населения как фактор повышения социального статуса органов государственной власти. В исследовании А. В. Коминой анализируются авторитет, ответственность, доверие как императивы власти. Факторы недоверия институтам государственной власти и управления исследовала В. Н. Минина. Доверие и недоверие как общественную и социальную проблему рассматривают Т. Говир, Ю. В. Левада, Т. А. Праворотова, А. Б. Рузанов и др. Проблеме политического и общественного доверия посвящены также и зарубежные исследования (П. Браун, Д. Левис и А. Вейгерт, Дж. Капелла и К. Джемисон, Д. Карневейл, С. Митчелл, С. Паркс и С. Коморита, А. Селигмен, Ф. Фукуяма, М. Хезирингтон, Р. Эбрамсон и др.).

Формирование доверия в детских коллективах и в системе учитель-ученик является предметом исследований В. А. Бормотовой, Н. Е. Гульчевской, В. А. Дорофеева, С. Г. Достовалова, А. А. Кокуева, О. В. Марковой, А. В. Сидоренкова, Т. П. Скрипкиной, Г. В. Тигунцевой и др. А. В. Роженок изучала особенности эмоциональной, социальной и личностной адаптации к школе детей с депривацией доверительных отношений, а Т. П. Скрипкина и А. В. Полина – особенности психического развития дошкольников с депривацией доверия.

Актуальной в современных условиях проблемы доверия как фактора повышения адаптационных возможностей в экстремальных ситуациях посвящено исследование О. Г. Фатхи. Кризис доверия как причину дезадаптации старшеклассников-мигрантов анализируют в своей

работе И. С. Ломаковская и Т. П. Скрипкина. В. И. Лебедев исследовал психологию изолированных групп и динамику отношений в них, в том числе в экстремальных условиях. Доверие к руководителю и доверие/недоверие к членам коллектива особо значимы для таких групп.

В настоящее время востребованными на практике являются исследования доверия в психотерапии и психологическом консультировании (В. В. Козлов, Р. Кочюнас, А. Н. Моховиков, Г. Н. Раковская, А. В. Скворцов, Н. Г. Устинова, С. Файн, С. Д. Хачатурян и др.). Особенностью многих современных прикладных работ, за исключением исследований межличностного и организационного доверия/недоверия, заключается в том, что чаще всего оценивается только уровень доверия или недоверия (высокий или низкий) и, соответственно, не анализируется структура этих отношений.

Можно также сказать, что независимо от сферы приложения исследований их основным предметом являются **условия и факторы доверия и недоверия**. Эти факторы специфичны для различных уровней и видов доверия. Согласно модели, которую предложили Д. Макнайт, Л. Куммингс и Н. Червани, первоначальное *доверие личности* формируется под влиянием следующих факторов: 1) личностных: существования предрасположенности к доверию, готовности доверять (*disposition to trust*) у кого-то из участников взаимодействия; 2) институциональных: «институционального» доверия (*institution based trust*); 3) когнитивных: процессов категоризации и иллюзий контроля [22, 73]. Многие исследователи отмечают особую значимость следующих групп факторов: специфика и значимость ситуации взаимодействия, характеристики объекта доверия, личностные особенности субъекта доверия (И. В. Антоненко, А. И. Донцов, В. С. Сафонов, Р. Хардин и др.). Среди личностных факторов, оказывающих влияние на готовность доверять, наиболее изученными являются общая установка на доверие другим людям и миру, а также уровень субъективного контроля (Д. Макнайт, Л. Куммингс и Н. Червани, К. Паркс и Л. Халберт, Дж. Роттер, М. Розенберг и др.). Общительность личности наряду с другими личностными детерминантами доверия исследовала Л. А. Журавлева [15]. Ею было установлено, что общий уровень доверия положительно коррелирует со стеничностью, осмысленностью, предметностью, субъектностью, социоцентричностью, эгоцентричностью, личностно-значимыми целями. Отрицательные связи выявлены между высоким уровнем доверия и операциональными трудностями в общении.

Исследования по развитию доверия показали, что восприятие людьми надежности других и их желания вступать в доверительные отношения большей частью зависят от имеющегося опыта взаимодействия (С. Бун и Дж. Холмс, М. Дойч, С. Линдсколд, М. Пилисук и П. Сколник, Л. Соломон и др.). Предыстория взаимодействия дает информацию, позволяющую оценивать установки, намерения и мотивы других людей. Эта информация создает основу для умозаключения по поводу надежности партнера и для планирования поведения (Р. Бойль и П. Бонасич, Р. Левицки и В. Банкер, Д. Шапиро, Б. Шепард и др.). Множество исследований подтвердили, что взаимность в отношениях увеличивает доверие, в то время как ее отсутствие или нарушение ослабляет доверие (М. Дойч, С. Линдсколд, М. Пилисук, М. Пилисук и П. Сколник и др.).

Существуют специальные исследования, посвященные разнообразным факторам, которые *подрывают доверие, увеличивают недоверие и подозрение в современных организациях*, включая диспозиционные и ситуативные факторы (П. Браун, П. Зимбардо, С. Инско и Дж. Шоплер, Д. Карнвейл, Р. Крамер и Р. Тайлер, Р. Крамер и К. Кук, Дж. Най, Дж. Пфедфер, Г. Файн и Л. Холифилд, А. Фенигштайн и П. Винеибл и др.). Многие ученые отмечают, что доверие легче разрушить, чем создать (Б. Барбер, Р. Джанофф-Булман, Д. Меерсон). Хрупкость доверия аргументируется существованием ряда когнитивных факторов, которые определяют *асимметрию процессов создания и разрушения доверия* (П. Словик). Во-первых, отрицательные (разрушающие доверие) события больше заметны, чем позитивные (создающие доверие). Во-вторых, события по разрушению доверия приобретают больший вес в суждениях. Для подтверждения асимметричного принципа П. Словик оценивал воздействие гипотетических событий

на доверительные суждения людей [71]. Он обнаружил, что отрицательные события имеют большее влияние на доверие, чем позитивные события. Асимметрия между доверием и недоверием может быть укреплена тем, что источники плохих новостей (разрушающие доверие) воспринимаются как более правдоподобные, чем источники хороших новостей [71].

В дополнение к когнитивным факторам, исследователи интересуются организационными факторами, способствующими проявлению асимметрии в суждениях относительно доверия и недоверия. Р. Барт и М. Кнез изучали, как позиция в структуре организации и социальная динамика влияет на оценку доверия и недоверия [46]. В том же исследовании менеджеров в фирме высоких технологий они выявляли влияние третьих сторон на распространение недоверия. Было установлено, что это влияние особенно значимо в отношении недоверия. В объяснении таких явлений Р. Барт и М. Кнез утверждают, что третьи стороны более восприимчивы к отрицательной информации и часто предрасположены к отрицательным слухам. Соответственно косвенные связи увеличивают недоверие, связанное со «слабыми» отношениями больше, чем увеличивают доверие среди «сильных» отношений [46]. Р. Крамер отмечает, что эмпирические результаты этих исследований согласуются с точками зрения таких теоретиков, как Р. Хардин и Д. Гамбетта [55].

Спектр факторов, влияющих на *доверие/недоверие в обществе*, по мнению П. Штомпки, включает также группу структурных факторов [74]. К ним относятся: определенность норм, которая порождает доверие, и нормативный хаос (аномия), который порождает недоверие; прозрачность социальной организации, приводящая к распространению доверия, и непрозрачность, секретность деятельности, приводящие к распространению недоверия; стабильность социального порядка, укрепляющая доверие, и изменчивость социального порядка, непредсказуемость изменений, укрепляющие не доверие; подотчетность власти, определяющая доверие ей, и произвольность, безответственность власти, определяющая недоверие ей; узаконивание прав и обязанностей, следование установленным правилам игры, которые воспроизводят доверие, и отсутствие установленных правил игры, беспомощность, которые воспроизводят недоверие; строгое соблюдение принятых на себя обязательств и обязанностей, которые вызывают чувство доверия, и необязательность, вседозволенность, которые вызывают чувство недоверия; признание и охрана достоинства, неприкосновенности и автономности каждого члена общества [74]. В свою очередь, В. Н. Минина выявила следующие основные факторы, которые способствуют распространению и укреплению недоверия в нашем обществе: неопределенность, двусмысленность правил взаимодействия рыночных агентов, устанавливаемых государством; распространение коррупции в системе государственного управления; неразвитость демократических институтов в системе государственного управления; противоречие между формальной и неформальной структурами отношений, исторически сложившихся в системе государственного управления [19, с. 159–161]. Эти исследования демонстрируют значимость институциональных регуляторов доверия/недоверия, в частности, особую роль формально-динамических (структурных) характеристик социальных отношений, определяющих атмосферу и культуру доверия/недоверия в современном российском обществе.

Отдельный пласт исследований, органически связанный со всеми перечисленными направлениями, образуют **методические работы**, посвященные разработке подходов, инструментов и приемов оценки доверия. Их анализ представлен в параграфе 4.1 главы 4. Следует отметить, что важнейшей задачей этого направления выступает выделение параметров, позволяющих количественно оценить различные характеристики доверия/недоверия личности и группы, а также доверия/недоверия между индивидуальными или групповыми субъектами.

Некоторые из перечисленных выше научных проблем особо важны в контексте нашего исследования, поэтому на них необходимо остановиться подробнее.

1.2. Соотношение доверия и близких феноменов

Анализ места доверия в системе понятий чаще всего ограничивается однокоренными и близкими по смыслу, а именно, феноменами доверчивости, доверительности, веры и уверенности. Многие авторы, отмечают несомненную смысловую близость понятий **доверие и вера**. В русском языке они близки также этимологически. Как считает Т. П. Скрипкина, определения понятий «вера» и «доверие», приводимые в толковых и даже философских словарях, не позволяют четко разграничить их смысл [28, с. 54]. С. Л. Франкл отмечал, что «вера – это убеждения, истинность которых не может быть доказана с неопровержимой убежденностью» [30, с. 222]. Также и по мнению В. Г. Галушко «вера в нерелигиозном смысле означает субъективную уверенность при отсутствии объективных оснований для ее оправдания, т. е. без возможности удостовериться в ее истинности» [9, с. 141]. Проводя анализ соотношения доверия с близкими понятиями, М. В. Синютин отмечает, что «вера, как более возвышенное моральное благо, чем доверие, не нуждается в постоянном практическом подтверждении и требует более сильную человеческую волю. А доверие утилитарнее по своей природе и более чувствительно к взаимности отношений» [26, с. 143]. На основании работ М. Бубера [4] Т. П. Скрипкина делает заключение о том, что «в основе веры лежит *акт принятия*, в основе доверия – *специфическое состояние* (или переживание), связанное с отношением, возникающим при взаимодействии (соприкосновении) субъекта и объекта... Подлинная вера, основанная на акте принятия, не нуждается в опытной проверке (верю и все)» [28, с. 70]. По мнению Т. П. Скрипкиной, в отличие от веры важнейшая функция доверия – это соотнесение субъективного и объективного [28, с. 74].

Еще одну близкую по смыслу пару образуют **доверие и уверенность**. Их соотношению уделяли внимание И. В. Антоненко, А. Селигмен, Т. П. Скрипкина и др. Социально-психологическую характеристику личности «уверенность в себе» и ее соотношение с доверием изучал В. Г. Ромек. Он отмечает, что результаты многочисленных исследований привели авторов к выводу о том, что уверенность является предпосылкой и составной частью социальной компетентности [23]. Т. П. Скрипкина предполагает, что «доверие к себе является обобщенным внутрилличностным коррелятом уверенного поведения» [28, с. 31]. А. Селигмен считает, что в отличие от доверия уверенность есть результат взаимоподкрепляемых ожиданий [25, с. 59]. По нашему мнению, уверенность также может быть следствием особенностей ситуации, например, иметь место в условиях низкой неопределенности.

Существует еще ряд близких к доверию феноменов. Так, исследователи психологического направления сходятся на том, что доверие нельзя путать с **расчетом**, который строится на объективной информации, предполагающей возможность контролировать ситуацию и снижающей неопределенность и уязвимость. Кроме того, доверие и **контроль** – разные, но взаимодействующие процессы, отмечают Т. Дас и Б. – С. Тенг [22, 73]. И, наконец, многие авторы (Л. Хосмер, Д. Занд и др.) сходятся в том, что доверие следует отделять от **наивности, альтруизма** и т. д.

Большинство из рассмотренных понятий, близких к доверию, можно расположить в пространстве двух факторов, описывающих ситуацию взаимодействия партнеров: возможность контроля и наличие неопределенности. Это позволяет графически отобразить место доверия в системе наиболее близких к нему понятий: веры, расчета, контроля и уверенности (рисунок 1).

Представленная модель не включает многие другие факторы социальной ситуации, влияющие на формирование доверия. По мнению большинства исследователей, для возникновения доверия необходимы следующие обстоятельства (обязательные условия):

1) наличие значимой ситуации, характеризующейся неопределенностью или связанной с риском;

- 2) оптимистическое ожидание субъекта относительно исхода события;
- 3) уязвимость субъекта и зависимость его от поведения других участников взаимодействия;
- 4) добровольность взаимодействия;
- 5) отсутствие контроля.



Рис. 1. Доверие в системе других понятий

В контексте данного исследования важно, что *большинство перечисленных условий доверия также являются и условиями возникновения недоверия*. Поскольку недоверие так же, как и доверие, возникает в ситуации неопределенности, уязвимости, отсутствия контроля. Ниже в главе 2 мы остановимся более подробно на анализе условий формирования доверия и недоверия.

Следует также отметить, что вера, расчет, контроль и уверенность – явления, которые в определенных условиях заменяют подлинное доверие. Можно предположить, что они также предшествуют формированию подлинного доверия на начальном этапе взаимодействия. По какому пути пойдет личность в ситуации, когда доверие еще не сформировано: по пути веры, основанной на эмоциональном принятии, или по пути трезвого расчета и контроля – зависит от множества факторов. В частности, это во многом зависит от индивидуально-психологических и социально-психологических свойств личности, от особенностей ситуации (например, ее значимости) и, конечно, от характеристик партнера по взаимодействию.

Не менее важной по сравнению с задачей разграничения синонимичных понятий является задача анализа места доверия и недоверия в системе *более общих социально-психологических феноменов*. Интерес представляет выделение и анализ явлений, по отношению к которым доверие может выступать одним из структурных компонентов (составной частью), основополагающим критерием (необходимым условием возникновения), производной (одним из измерений) и т. д. К таким феноменам относятся, в частности, *отношение к миру, себе, другим людям; социально-психологическая дистанция; социально-психологическое пространство; самоопределение субъекта и др.*

В главе 3 монографии, посвященной анализу доверия как одного из критериев **социально-психологической дистанции**, проведен анализ структуры психологической дистан-

ции, дано ее определение и выявлены особенности доверия личности представителям различных социальных категорий. Эти исследования подтверждают предположение о том, что доверие выступает одним из наиболее *значимых критериев категоризации социального окружения по величине психологической дистанции*. Полученные данные, однако, указывают на то, что в отношении психологически равнодистантных категорий людей, относящихся к различным сферам жизнедеятельности личности, могут быть значимы разные основания доверия. Для исследования этих нюансов доверия наиболее перспективным конструктом является социально-психологическое пространство [13]. В общем виде **социально-психологическое пространство** человека есть сформированная субъектом система позитивно или негативно значимых социальных объектов или явлений (включая его самого), занимающих конкретные позиции в структуре, находящихся в определенных связях друг с другом и выполняющих специфические функции или роли в соответствии с некоторыми нормами, правилами, стандартами и закономерностями. Значимые социальные объекты или явления могут как существовать, так и не существовать в реальном окружающем мире, могут восприниматься разными людьми принципиально различным образом и выполнять в их жизни совершенно особые функции. В главе 3 (параграф 3.2) изложено авторское представление о видах и структуре психологического пространства и о соотношении феноменов «психологическая дистанция» и «психологическое пространство».

Мы предполагаем, что *одним из основных измерений социально-психологического пространства, критерием психологической близости или удаленности его элементов, а также детерминантой других составляющих отношения субъекта к значимым объектам выступают доверие и недоверие*. Например, доверие и/или недоверие могут вызывать не только определенные люди или группы, но также сферы жизнедеятельности и системы ценностей. В то же время отсутствие доверия к одному из них может свидетельствовать о стремлении личности сменить свое окружение, вид деятельности и жизненные цели. По сути, в доверии или недоверии *проявляется направленность субъекта на сохранение или изменение существующей структуры социально-психологического пространства*. Доверие является *показателем и критерием взаимоотношений различных элементов социально-психологического пространства между собой*. Особенности этих взаимоотношений также могут послужить причиной изменения социально-психологического пространства субъекта. Например, если два объекта проявляют высокое недоверие и антагонизм друг по отношению к другу, субъект может быть вынужден пожертвовать своими отношениями с одним из них. Однако возможны и обратные процессы – потребность в сохранении позиции объекта и стабильности социально-психологического пространства в целом обуславливает необоснованно высокие оценки доверия представителям ближайшего социального окружения и заниженные оценки доверия «чужакам». Доверие и недоверие могут выступать детерминантами других составляющих отношения субъекта к значимым объектам. Например, оказывать влияние на формально-динамическую составляющую этого отношения и на содержательные элементы отношения, также выступающие измерениями социально-психологического пространства (уважение, взаимная ответственность и т. д.). Т. е. *отдельные измерения социально-психологического пространства в определенной степени взаимосвязаны и взаимозависимы, а одними из ключевых измерений, в наибольшей степени взаимосвязанных с другими, являются доверие и недоверие*.

Таким образом, доверие и недоверие к определенным людям, группам, сферам жизни, системам ценностей, нормам, идеям и т. д. выражает не только текущее состояние отношений с этими объектами, но и направленность субъекта на интенсификацию, углубление отношений, сближение с ними или, напротив, на дистанцирование, избегание, уничтожение. В то же время отсутствие доверия к одному из них может свидетельствовать о намерении личности сменить свое окружение, вид деятельности или жизненные цели. По сути, в доверии или недоверии *проявляется направленность субъекта на сохранение или изменение существующей структуры*

социально-психологического пространства. По нашему глубокому убеждению, доверие и недоверие часто выступают выражением определенного отношения субъекта к миру, человечеству, окружающей социальной среде, отдельным группам или людям, а также выражением его позиции в системе ценностей и норм общества. Это позволяет предположить, что доверие и недоверие тесно связаны с феноменом **самоопределения субъекта**.

Под самоопределением мы понимаем поиск субъектом своего способа жизнедеятельности в мире на основе воспринимаемых, принимаемых или формируемых (создаваемых) им во временной перспективе базовых отношений к миру, другим людям, человеческому сообществу в целом и самому себе, а также на основе собственной системы жизненных смыслов и принципов, ценностей и идеалов, возможностей и способностей, ожиданий и притязаний [12]. Частными составляющими самоопределения являются: основные ценности субъекта, идеалы и жизненные принципы, цели и мотивы; базовые отношения к миру, другим людям (например, общая установка на доверие и недоверие); оценка своих способностей и возможностей; ожидания; опасения; представления о жизненной перспективе и о возможных изменениях системы ценностей и смыслов на протяжении жизни и т. д. Поскольку доверие и недоверие – интегральные показатели отношения субъекта к окружающему миру и поскольку они являются проявлениями направленности субъекта на сохранение или изменение своего социально-психологического пространства, можно сказать, что в широком смысле основные *социально-психологические функции доверия и недоверия*, состоят в обеспечении *социального самоопределения субъекта, его сосуществования и взаимодействия с окружающим миром*.

Анализ места доверия и недоверия в системе понятий несомненно должен включать также и конструкты, выступающие **основаниями (критериями, компонентами) доверия и недоверия**. Это относится к таким феноменам, как приязнь, нравственность, единство, надежность, предсказуемость, неформальность, зависимость и т. д. Важно также оценить влияние на доверие и недоверие феноменов, представляющих антонимичные понятия: неприязнь, безнравственность, чуждость, враждебность, ненадежность, предательство, непредсказуемость, формальность, независимость и т. д. Этот анализ, результаты которого представлены в главах 2 и 4 настоящей монографии, может оказаться весьма продуктивным, поскольку разные виды и формы перечисленных характеристик сознания и поведения личности могут оказывать различное по силе и направленности влияние на доверие и недоверие представителей отдельных личностных типов, а также социальных групп.

Соотношению основной пары понятий нашего исследования, проблеме сходства и различий, взаимосвязи и автономности **доверия и недоверия** посвящена глава 2. В ней представлены результаты эмпирического исследования, подтверждающего относительную независимость этих феноменов, а также предложены концептуальные модели их критериев и детерминант. Многие исследователи в последнее время все больше склоняются к тому, что доверие и недоверие не являются антонимичными и взаимоисключающими феноменами. Они определяются частично совпадающей, но не идентичной системой критериев и могут сосуществовать одновременно по отношению к одному и тому же объекту. В главе 2 будут определены общие и отличительные признаки этих феноменов, условия их одновременного существования, а также социально-психологические функции, которые они выполняют. Сейчас же мы остановимся на понимании сущности этих феноменов – как у других авторов, так и собственном.

1.3. Понимание феноменов доверия и недоверия

Как было отмечено выше, в зависимости от философских оснований исследования, научного направления, социальной позиции и политических убеждений авторов ими предлагаются различные подходы к пониманию сущности доверия. Приведем некоторые наиболее распро-

страненные формулировки. Например, Д. Левис и А. Вейгерт характеризовали доверие как «совершение рискованного действия на основе уверенного ожидания, что все, кто вовлечен в это действие, будут действовать компетентно и с сознанием долга» [56, с. 971]. Подобным образом определил доверие и С. Робинсон как «ожидания, предположения или веру (убеждение) в вероятность того, что будущие действия другого будут выгодными, благоприятными и, по крайней мере, не наносят ущерба интересам другого» [69, с. 576]. Дж. Рэмпел, Дж. Холмс и М. Занна указывают на особую значимость предсказуемости, надежности и отзывчивости, заботы о благосостоянии другого человека [67]. П. Ринг и А. Ван де Вен определяют доверие как уверенность в подтверждении ожиданий и доброжелательности другого [68]. В свою очередь, П. Бромилли и Л. Камингс дают определение доверия как ожидания того, что индивид или группа честно попытаются вести себя в соответствии с любыми обязательствами, и явными, и подразумеваемыми; будут честными в каких бы то ни было переговорах, предшествующих этим обстоятельствам; и чрезмерно не станут обманывать других, даже если представиться такая возможность [45]. Т. Ямагиши и М. Ямагиши определяют доверие как убежденность в том, что люди не будут эксплуатировать добрую волю других [81]. Некоторые итоги дискуссии, посвященной проблеме доверия в сфере бизнеса, приводятся в тематическом выпуске журнала «The Academy of Management Review» [73]. Во вводной статье Д. Руссо, С. Ситкин, Р. Берг и К. Камерер предлагают следующее определение: доверие есть психологическое состояние, включающее намерение принять собственную уязвимость и основанное на позитивных ожиданиях относительно намерения или поведения другого [70].

Другие важные определения объясняют доверие как более общее отношение или ожидание от других людей и общественных систем (Б. Барбер, Х. Гарфинкел, Н. Луманн). Например, Б. Барбер описывал доверие как совокупность «социально обоснованных и социально подтвержденных ожиданий в отношении других людей, организаций, учреждений и естественных, моральных и социальных порядков, которые составляют фундаментальное содержание жизни» [42, с. 164–165]. Таким образом, в качестве основополагающих признаков доверия упоминаются эмоциональная близость, социальная идентичность, обмен, договор, социальные добродетели и др. Действительно, в разных культурах доверие опирается на ролевые ожидания, моральные добродетели, договорные обязательства. Имеет место также точка зрения о том, что доверие выступает следствием «спонтанной социальности» (spontaneous sociability) [31]. Под этим Ф. Фукуяма понимает способность индивида «создавать новые объединения и новые рамки взаимодействия» [31, с. 54]. С точки зрения психологии, за этой способностью стоит основополагающая социальная потребность в совместности, общности и близости, на которой базируются потребности в принадлежности и принятии, уважении и признании, кооперации, заботе о других и т. д. Исходя из такого понимания можно говорить о существовании специфической *потребности человека доверять окружающим людям и миру*.

На представления о природе возникновения, основаниях, критериях, функциях доверия и недоверия оказывает влияние также эволюция в истории человечества их преобладающих форм и видов [8, 17, 20, 21, 25, 38]. Исторически самой древней формой доверия, характерной для так называемых «традиционных обществ», исследователи считают доверие, основанное на принадлежности объекта к социальным группам, наделенным особым психологическим статусом. В традиционных обществах это, как правило, кровнородственные связи. Принадлежность к «своей» группе наделяет ее членов высоким кредитом доверия, который также допускает нарушение норм совместной жизнедеятельности в виде шуток, поддразнивания, заимствования чужих вещей без разрешения, т. е. все то, что от постороннего человека будет восприниматься как оскорбление или преступление. Как отмечает А. Селигмен, это «вовсе не доверие, а уверенность в существовании хорошо репрезентированных (и санкционированных), акриптивных по своей природе ролевых отношений» [25, с. 35]. В данном случае доверие выполняет подчиненную функцию в регуляции совместной жизнедеятельности – оно сохраняет и воспро-

изводит существующую социальную структуру. Такая роль доверия существенно отличается от роли доверия в современном обществе, когда новые системы социальных связей и отношений формируются на основании доверия или недоверия, которое вызывают друг у друга участники в ходе взаимодействия. В традиционных обществах высокий уровень доверия к «своему» сочетается с недоверием к представителю других групп и особенно к так называемому «чужаку» (Г. Зиммель).

Исследователи отмечают, что «традиционное доверие» – это доверие прошлому; доверие известному и недоверие новому, неизведанному; доверие догмам, а не рациональному знанию; доверие обществу, общине, а не индивиду (как правилу, чужому и чуждому); это вера в бога и доверие церкви [8, с. 115]. Анализируя динамику сущности и роли доверия в обществе и ссылаясь на работы шотландских моралистов XVIII в. (Шефтсбери, Миллар, Фергюсон, Блэр и др.) А. Селигмен в качестве следующей за «традиционным доверием» исторической формы выделяет «доверие как естественную симпатию», «естественную благожелательность» [25]. А. Селигмен связывает такое понимание доверия с появлением в указанный период дружбы в ее современной форме. Эта форма социальных отношений чужда мотивам личной корысти и рационального расчета [25, с. 29–30]. Она чрезвычайно сильно отличалась от ритуализированной дружбы (кровное братство и т. д.) более ранней исторической эпохи, цель которой состояла в том, чтобы сделать личные отношения частью системы родственных обязанностей, системы, опирающейся на традиции [25, с. 33]. Подлинная дружба и связанное с ней доверие опирается на духовную близость, эмоциональную привязанность, понимание, поддержку и нравственность партнеров.

По мнению А. Селигмена, на протяжении последних двух столетий в центре общественной мысли и политической теории находилась идея поддержания общности людей, базирующаяся исключительно на взаимном выполнении обещаний. Их зарождение А. Селигмен связывает с идеей Э. Дюркгейма о договорных началах (т. е. о необходимости правил, регулирующих рынки и управляющих исполнением договоров) [25, с. 15]. Экономическое и социальное развитие общества увеличивало интенсивность и частоту взаимодействия с людьми, представляющими чужие социальные группы. Кроме того, взаимодействие все чаще становилось обезличенным. Соответственно, отмечает Ю. В. Веселов, трансформировалось и доверие, произошел переход от «традиционного доверия» к доверию смешанного типа и далее – к «рациональному» и «современному» доверию [8, с. 115]. Общества, основанные на рыночном типе хозяйствования, воспроизводят новый тип моральных отношений и доверия, регулирующий безличные отношения агентов социальной и экономической коммуникации. Этот тип отношений основан на рациональном восприятии действий других в отличие от культурно-детерминированного доверия в традиционных обществах [6, с. 9]. В условиях современности меняется сама природа доверия. Отношения доверия становятся, во-первых, функциональными, во-вторых – рациональными, в-третьих – абстрактными (неперсонифицированными) (то, что А. Гидденс называет доверием «экспертным системам»). Исследователи отмечают, что в настоящее время идея социального обмена представляет собой ведущую социологическую традицию в экспериментальном изучении доверия. Так, Л. Мум и К. Кук выделяют обмен, основанный на предварительной договоренности, и его противоположность – спонтанный взаимный обмен [63]. Если договоренность не была достигнута изначально, предоставление товаров и услуг осуществляется в расчете на то, что реципрокность сработает и получатель вернет долг. Л. Молм, Н. Такаши и Г. Петерсон продемонстрировали, что в данном случае доверие достигает более высокого уровня, чем в процессе обмена по договоренности [62, с. 1398].

Несмотря на популярность модели «рационального доверия» (основанного на взаимном выполнении обещаний, т. е. на обмене) и на высокие возможности этой модели в объяснении экономического поведения, следует отметить, что такой тип доверия имеет гораздо больше общего с расчетом, а не с подлинным доверием, одним из основных признаков которого явля-

ется безусловность. А. Селигмен считает, что обойти это противоречие позволяет концепция «генерализованного обмена» форму которого приобретает доверие в современную эпоху [25, с. 82]. Генерализованный обмен означает, что субъект соблюдает нормы сообщества, не претендуя на немедленное вознаграждение, а рассчитывая на то, что другие члены общества будут по ступать так же, и это в итоге позитивно скажется на жизнедеятельности всего общества и самого субъекта. Однако, как нам кажется, понимание доверия как особой формы договора или любой формы обмена (персонифицированного или неперсонифицированного, эквивалентного или неэквивалентного) уводит нас немного в сторону от понимания подлинной сути доверия (или сути подлинного доверия).

Все исследователи сходятся во мнении, что в современном обществе все более интенсивным и частым становится тип взаимодействия, когда отсутствует духовная близость или единство целей и ценностей. Нередко взаимодействие носит деперсонифицированный характер. Часто партнеры лишены возможности достаточно хорошо узнать друг друга и заключить надежный договор. Таким образом, взаимодействие протекает в условиях неопределенности и в отсутствии каких-либо гарантий получения эквивалентного блага. И тем не менее люди продолжают доверять друг другу и сотрудничать. Какой же тип доверия может заменить в этом случае рациональное доверие? Этот вопрос возвращает нас к объяснениям кооперации и сотрудничества людей существованием некоторых базовых социальных потребностей (социальных инстинктов, «органической солидарности» по Э. Дюркгейму, «спонтанной социальности» по Ф. Фукуяме). Действительно существует некоторая базовая социальная потребность, а именно потребность человека в жизни в сообществе, на которой строятся все остальные социальные потребности: в совместности, общности, принадлежности, уважении и т. д. Э. Дюркгейм видел основу органической солидарности людей в единых для всех людей нравственных ценностях, т. е. таких, которые соответствуют «общей концепции человека»: «поскольку в каждом из нас есть доля человечности, совесть каждого индивида содержит нечто божественное и, значит, знает, что должна быть чистой и нерушимой перед другими» [51, с. 52]. Однако в ситуации высокой неопределенности, которая может сопровождаться противоречиями или даже конфликтами мировоззрений, целей и интересов, «органическая солидарность» не может выступать достаточным гарантом безопасности взаимодействия и снизить риски. Поэтому еще одной особенностью современного состояния доверия в обществе является тенденция одновременного присутствия в отношениях доверия и недоверия между партнерами – баланса оптимальных уровней доверия и недоверия.

Наличие некоторых устойчивых характеристик доверия в различные исторические периоды и в различных сообществах людей позволяет говорить о *культуре доверия* [7, 25, 31]. Культура доверия – это не только исторически сформированные установки, нормы и ценности социального взаимодействия, но и активно воспроизводимая в социальных практиках структура отношений, которая может сознательно планироваться и регулироваться [7, с. 32]. Различные культуры отличаются значимостью доверия, критериями его формирования, основными составляющими (основаниями) степенью их выраженности, правилами и традициями регулируемыми доверительные отношения. Ф. Фукуяма, рассматривая национальные культуры доверия, разделяет со временные государства на три группы в зависимости от того, какую роль играет доверие в этих обществах [31]. Первую группу с самым высоким уровнем социальной кооперации и доверия составляют США, Япония и Германия. Ф. Фукуяма связывает высочайшее развитие экономики в этих странах с той ролью, которую играет доверие в их экономической жизни. Вторую группу с более низким уровнем доверия составляют Китай, Италия и Франция, где доверие поддерживается семейными структурами (или сходными с ними). Третья группа, характеризующаяся наиболее низким уровнем доверия, объединяет постсоциалистические страны. Несмотря на высокую долю условности и обобщенности, эта модель является в настоящее время одной из наиболее популярных. Хотя ее критики отмечают, что вряд

ли воз можно объединять различные в культурном плане страны (Япония и Германия, Китай и Франция) в одну группу. Ясно, что Китай и Япония будут понимать доверие в рамках конфуцианской морали (например, уважение и доверие старшим). США и Франция, Англия и Италия как государства прежде всего христианские (хотя и разные – протестантские и католические) будут едины в общей морали и признании ценностей человеческой жизни, гражданского общества, прогресса [7, с. 30].

Что касается постсоциалистических стран, то некоторые исследователи подчеркивают, что именно в странах западного мира, особенно в США, наблюдается разрушение и упадок традиционной культуры доверия, а страны Восточной Европы представляют собой пример активно формирующейся культуры доверия [75, с. 99]. И это несмотря на то, отмечает Ю. В. Веселов, что в последние годы своего существования коммунистические режимы способствовали созданию особой культуры недоверия: граждане не доверяли государству, государство – гражданам [7, 8]. Основной зоной доверия была семья или круг близких друзей. В период начальной трансформации эта ситуация недоверия еще более усилилась: старые механизмы формирования доверия были *уже*

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.