

*А.Ю. АЛЕКСЕЕВА*

## **ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ И СТРУКТУРА МЕЖЛИЧНОСТНОГО ДОВЕРИЯ**

Представлен один из возможных вариантов структурирования «концептуального лексикона» феномена межличностного доверия. Обозначены дискуссионные вопросы, касающиеся проблематики доверия. Определение «границ» доверия является аналитической и потому в известной степени условной процедурой, которая, однако, позволяет выявить основные элементы и структуру межличностного доверия.

*Ключевые слова:* межличностное доверие, надежность, субъект доверия, объект доверия, ситуация доверия, доверительные ожидания.

Современное общество характеризуется различными проявлениями феномена доверия. В настоящее время большое внимание уделяется различным формам доверия (институциональное, системное, обобщенное)<sup>1</sup>. Одной из основных причин социально-экономического кризиса, по мнению экспертов, является резкое снижение уровня доверия практически во всех звеньях социально-экономических отношений. Кризис системного доверия, как показала практика предыдущих лет<sup>2</sup>, приводит к тому, что на первый план выходит межличностное доверие как механизм поддержания стабильных социальных взаимодействий.

В отличие от уверенности (confidence) и социального доверия (social trust), объектом межличностного доверия является конкретный индивид — партнер по взаимодействию в определенной социальной ситуации. В данном тексте предложен один из возможных вариантов структурирования «концептуального лексикона» доверия, а также поставлены некоторые дискуссионные вопросы, касающиеся проблематики межличностного доверия. Определение «границ» доверия является аналитической, и потому в известной степени условной процедурой, однако она позволяет выявить типичные черты практик межличностного доверия.

---

**Алексеева Анастасия Юрьевна** — кандидат социологических наук, доцент кафедры общей социологии Новосибирского государственного университета. Адрес: 630090 Новосибирск, ул. Пирогова, д. 20.

Телефон: (383) 363-42-63. Электронный адрес: aau77@ngs.ru

<sup>1</sup> Мы придерживаемся мнения о необходимости аналитического разделения перечисленных понятий. См.: [1].

<sup>2</sup> Н. Луман писал о соотношении уверенности (системного доверия) и межличностного доверия [34]. Он полагал, что разрушение уверенности в социальных системах приводит к увеличению значимости межличностного доверия в пространстве социальных отношений.

### Ключевые элементы межличностного доверия<sup>3</sup>

Несмотря на разнообразие подходов к определению доверия, существенные характеристики, приписываемые этому социальному феномену, во многом схожи.

Г. Джонс и Дж. Джордж [31] отметили следующие значимые черты межличностного доверия:

- позитивные, благоприятные установки индивидов по отношению друг к другу;
- совместный позитивный опыт взаимодействия друг с другом;
- чувство уверенности по отношению к ценностям другого и его надежности (это наиболее важный аспект проявления доверия).

Н. Луман приводил три основания формирования межличностного доверия [35, р. 40]:

- знание участниками реальной ситуации, а также адекватная оценка представлений о ней контрагента;
- наличие у партнеров взаимных обязательств;
- невозможность «требований» доверия — оно может быть только предложено или принято.

Р. Бхатачария и его коллеги [13, р. 12] на основе анализа определений доверия выделили следующие его ключевые характеристики:

- доверие проявляется в ситуациях неопределенности и риска;
- доверие отражает предсказуемость, ожидания;
- доверие существует в ситуации взаимной зависимости;
- доверие воспринимается как благо.

Исследователи подчеркивают принципиально «социальный» характер феномена доверия, которое проявляется только в отношениях между индивидами. «Конструирование доверия требует, по крайней мере, двух акторов, потому что их взаимные обязательства есть абсолютные предусловия доверия» [13, р. 39]. Если рассматривать единичный акт доверия, то один из акторов является субъектом доверия — тем, кто оказывает доверие, другой — объектом доверия — тем, кому оно оказывается. В известной формуле «А доверяет В сделать X» [26, р. 506] Р. Хардин указывает на третий компонент — предмет доверия<sup>4</sup> — то, в отношении чего оно оказывается. При анализе феномена межличностного доверия важно учитывать еще одну составляющую — специфическую социальную ситуацию, задающую контекст формирования доверия. Ситуация должна восприниматься индивидом как неопределенная, сопряженная с риском неожиданных

<sup>3</sup> Далее по тексту понятия «межличностное доверие» и «доверие» используются как синонимы.

<sup>4</sup> Значимость предмета доверия для анализа этого феномена обсуждается и в работах С. Роуз-Аккерман [42].

последствий сделанного им выбора. Объект доверия должен распознаваться как партнер по взаимодействию в сложившейся ситуации, а предмет — представлять определенную ценность для доверителя. Формирование межличностного доверия происходит в ситуации личного взаимодействия акторов или при условии владения субъектом информацией о контрагенте, полученной из других источников.

Мы полагаем, что любой случай оказания доверия может быть проанализирован как сочетание четырех обозначенных компонент (рис. 1).

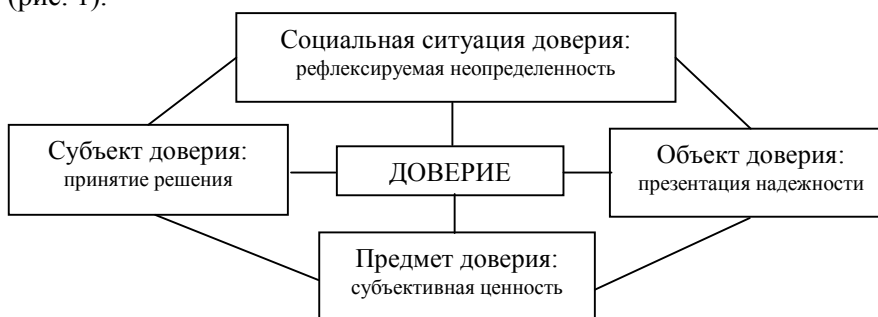


Рис. 1. Элементы межличностного доверия

*Ситуация доверия.* Накопленный опыт теоретических и эмпирических исследований дает возможность выделить некоторые характеристики социальной ситуации, маркирующие ее как ситуацию доверия.

Во-первых, ситуация доверия характеризуется неопределенностью, которая связана с вариативностью выбора и принципиальной невозможностью для индивида предсказать поведение контрагента. П. Штомпка выделяет несколько источников неопределенности, возникающей в конкретной ситуации взаимодействия [43, р. 23–24].

- Нехватка важной информации (информационный дефицит, информационная асимметричность), которая делает невозможным точное предсказание поведения контрагентов из-за непрозрачности их мотивов, намерений, установок и т. п.
- Определенная степень свободы действий партнеров, что делает каждую ситуацию взаимодействия уникальной, отклоняющейся от ожидаемого сценария развития событий. По мнению Н. Лумана, вследствие разного мировосприятия люди могут быть источниками чрезвычайной опасности друг для друга.
- Саморефлексия индивидов создает дополнительные трудности в процессе предсказания их действий. Иногда только результат действия проясняет мотивы, убеждения, знания и другие особенности контрагента.

Во-вторых, ситуация доверия всегда связана с принципиальной уязвимостью индивида (*vulnerability*) по отношению к партнеру. Она возникает по причине свободы контрагента, допускающей вероятность обмана с его стороны. Соотношение неопределенности и уязвимости описала К. Хеймер. «Неопределенность — это неспособность актора предсказать последствия события, потому что актор не владеет достаточной информацией о намерениях и компетенциях другого актора, который непосредственно контролирует эти последствия», «уязвимость — это величина риска актора, которым он себя подвергает при вхождении в определенное взаимодействие» [28, p. 45–46].

В-третьих, оказание доверия переводит ситуацию неопределенности в ситуацию риска. Совершение доверительного действия означает, что выбор сделан и следует ожидать его последствий, которые несут в себе риск обмана — разрушение доверия со стороны контрагента.

В-четвертых, ситуация доверия характеризуется принципиальной невозможностью контроля действий контрагента в режиме мониторинга (постоянного контроля в процессе взаимодействия). Соотношение понятий контроля (особенно формального) и доверия является еще одной дискуссионной темой исследований<sup>5</sup>. С одной стороны, если процесс взаимодействия полностью предопределен либо самим субъектом, либо институциональными рамками, то применительно к нему характеристика доверия теряет всякий смысл<sup>6</sup>, так как ситуация уже определена и не требует выбора. С другой стороны, абсолютная неконтролируемость поведения контрагента не способствует проявлению доверия из-за трудностей формирования доверительных ожиданий.

Доверие и контроль не являются исключаящими друг друга понятиями и характеристиками социального взаимодействия (действия). Г. Мёллеринг [39] предложил рассматривать доверие и контроль как взаимодополняющие способы разрешения ситуации неопределенности. Доверие в таком случае располагается между тотальным контролем и тотальной неконтролируемостью. Более радикальную позицию занимает П. Штомпка, полагая, что наиболее типичной ситуацией доверия как раз является «безвыходная ситуация, когда вообще нет возможности контроля (аргументы президента, моральные обязательства террориста и др.)» [43, p. 21].

В-пятых, «ситуации, включающие доверие, образуют особый подкласс рискованных ситуаций, в которых принятие риска зависит от

<sup>5</sup> См., например, обсуждения на страницах журнала: *International Sociology*. 2005. Vol. 20. No. 3.

<sup>6</sup> Скорее стоит использовать категорию уверенности.

презентаций других акторов» [43, р. 30]. Потенциальная ситуация доверия предполагает возможность манипулирования репрезентантами надежности со стороны контрагента.

*Субъект и объект доверия.* Если принять точку зрения о нецелесообразности различения уверенности и доверия<sup>7</sup>, спектр возможных объектов доверия будет крайне широк. Объектом доверия может выступать не только индивид, но и социальный институт, социальная роль и т. д. Если признается важность аналитического различения этих родственных понятий, то в качестве объекта доверия нужно рассматривать исключительно индивида. Тогда безличные формы доверия (например, доверие к врачам, учителям и др.) перестают быть таковыми либо в силу опыта взаимодействия, либо по причине появления определенного исполнителя социальной роли. Мы придерживаемся последнего подхода, полагая, что структурирование объектов позволяет четче определить концептуальные границы понятия «доверие» и других близких ему категорий.

Отношение субъекта и объекта доверия является еще одним предметом научного обсуждения. В частности, дискутируется вопрос о первоочередности приписывания положительных коннотаций надежности (как характеристике контрагента) или доверию (проявляемому со стороны субъекта). Традиционно доверие определяется как общественное благо, являющееся одним из оснований социальной кооперации. Вместе с тем существует другая точка зрения. П. Дасгупта [19], К. Кук [18] утверждают, что если бы люди были честны и надежны, то вопроса о доверии и не возникло бы. Р. Хардин [27] показывает, что доверие не является самостоятельной ценностью, оно становится таковой, только если в обществе существует определенный уровень надежности. В этой связи он отмечает необходимость теории, которая была бы «сфокусирована на индивиде и тех способах, которыми индивиды приходят к выводу и убеждению относительно релевантности вещей, таких как надежность другого индивида» [26, р. 507]. Таким образом, подчеркивается моральная и общественная ценность надежности и важность изучения характеристик, которые в обществе расцениваются как ее признаки.

Многообразие типов доверия обуславливает дифференциацию маркеров надежности<sup>8</sup>. Н. Луман подчеркивал значение символических структур, которые выполняют функцию контроля в ситуациях проявления доверия. Когда существуют трудности контроля, доверие формируется под влиянием символов как «предельно ясной системы

<sup>7</sup> В частности, такой позиции придерживается Э. Гидденс.

<sup>8</sup> В связи с многообразием маркеров доверия и необходимостью их различения для оценки надежности контрагента исследователи поднимают вопрос о доверии знакам надежности. См., например: [10, р. 148–184; 39].

индексов» [35, р. 29], позволяющей получать ответную информацию относительно обоснованности оказания доверия тому или иному лицу. П. Штомпка относит к таким «системам» репутацию, внешний вид и презентацию [43]. С. Арсено выделял пять основных персонифицированных показателей надежности: предсказуемость, искренность, честность, порядочность и компетентность [9, р. 2]. Л. Хосмер [30] рассматривал несколько характеристик индивида, демонстрация которых способствует получению «кредита доверия»: порядочность, компетентность, открытость, лояльность и последовательность. Кроме того, в качестве показателей надежности часто использовались высокий уровень образования [24], статусная позиция или другие социально привлекательные качества, иногда даже пол контрагента<sup>9</sup>.

Исследователи выделяют различные источники получения информации о надежности контрагента. Т. Говье называет пять источников: непосредственно полученные личные знания (А знает В); опосредованные личные знания (А знает С, который знает В); книжные знания (А читал о В); медиазнания (информация ТВ и др.) и знания о социальной роли (В — доктор, офицер и т. п.) [цит. по: 36]. К. Кастелфранчи и его коллеги предлагали другую типологию источников: личный опыт, категоризация, доказательство и репутация [17].

Обобщая различные подходы, можно выделить следующие возможные источники получения информации о надежности партнера:

- личный опыт взаимодействия;
- репутация, опыт третьих лиц (в том числе мнения, представленные в СМИ);
- стереотипы, культурные образцы, связанные с принадлежностью к социальной группе или общности;
- нормативные ролевые предписания определенного социального института;
- внешний вид, манера поведения и другие визуально идентифицируемые признаки.

Специфика социальной ситуации, в которой оказывается актер, требует его рефлексии относительно адекватности того или иного партнера в процессе принятия решения об оказании доверия. Выбор конкретного контрагента априори включает оценку надежности данного индивида в качестве исполнителя определенной социальной роли. В каждой ситуации субъект может воспринимать и производить оценку надежности партнера на основе совокупности как личных, так и безличных признаков. Первые относятся непосредственно к индивиду как личности или как исполнителю роли. Вторые не связаны с

<sup>9</sup> Замечено, что женщины рассматриваются как более надежные в ситуациях личного доверия, а мужчины — ролевого.

отдельным индивидом и ситуацией, а служат для демонстрации принадлежности к определенной группе (общности), социальному институту.

Однако принятие решения об оказании доверия осуществляется не только на основе оценки надежности контрагента, оно зависит и от социально-психологических характеристик самого доверителя. Важность их учета для анализа феномена доверия подчеркивает Дж. Миллер [36]. Она приводит три аргумента в поддержку своей позиции. Во-первых, если при принятии решения об оказании доверия ориентироваться исключительно на партнера, то могут возникнуть сложности из-за изменчивости его интересов и потребностей. Смена приоритетов в интересах контрагента в сложившейся ситуации может сказаться и на степени его надежности<sup>10</sup>. Во-вторых, нельзя отрицать значимости собственного опыта индивида, который может корректировать процесс принятия решения при прочих равных условиях. В-третьих, важна эмоциональная составляющая доверия, выражающаяся, по мнению Миллера, в «цветах восприятия». Иными словами, собственные представления, эмоции<sup>11</sup> индивида и его ценностные ориентации, наряду с оценкой надежности партнера, играют немаловажную роль при принятии решения об оказании доверия.

П. Штомпка отмечает: «типы ожиданий, связанных с доверием, зависят не только от объектов, но и от характеристик субъекта доверия» [43, р. 58]. Он предлагал учитывать такой показатель, как доверчивость индивида — величину, не зависящую от каждой конкретной ситуации взаимодействия. Степень доверчивости индивида является отражением его диспозиционной установки относительно доверия окружающим<sup>12</sup>.

Новозеландские исследователи Р. Валжуч и Д. Силен [46] предложили и апробировали модель влияния социально-психологических детерминант применительно к виртуальному потребительскому поведению в сети. В объяснительную схему были включены такие

<sup>10</sup> Данное предположение является дискуссионным по отношению к позиции Р. Хардина, который последовательно отстаивает тезис о принципиальной возможности оказания доверия только в обстоятельствах личной заинтересованности партнера в совершении ожидаемых от него действий.

<sup>11</sup> К. Джонс, например, определяла доверие как эмоциональное состояние, лишь в определенной степени связанное с убеждениями относительно надежности другого индивида. Она подчеркивала, что доверие хотя и связано с ожиданиями определенных действий, не означает убежденности в надежности другого [32, р. 4–25].

<sup>12</sup> Т. Ямагиши со своими коллегами показали, что доверчивость как диспозиционная установка не является синонимом повседневной «наивности», так как индивиды, разделяющие установку обобщенного доверия, в большей мере основывали свои действия на информации о контрагенте, чем те, кто априори отказывал ему в доверии [48].

переменные, как восприятие партнера (информация о нем, репутация и т. п.), а также его персональные характеристики: локус контроля, оптимистичность, терпимость, надежность и открытость к новому.

Г. Джонс и Д. Джордж [31] выделили три основные детерминанты доверия: установки (ценностные и социальные), настроения и эмоциональные состояния индивида. Они исходили из предположения, что система ценностных ориентаций является важнейшим критерием оценки событий, других индивидов и мира в целом. «Ценности обеспечивают стандартами доверия, которые люди пытаются достичь во взаимодействиях с другими; установки обеспечивают знаниями относительно степени надежности других в определенных ситуациях; настроения и эмоции — индикаторами представленности доверия в отношениях» [31, р. 4]. С одной стороны, индивид склонен экстраполировать собственные ценностные стандарты на поведение других, ожидая от них проявления аналогичных образцов. Такую точку зрения разделяет Д. Гуд [25, р. 131–185], полагая, что надежные и честные люди склонны приписывать окружающим аналогичные качества, поэтому в большей степени доверяют другим людям. С другой стороны, ценности, по мнению ряда исследователей, определяют «то, как индивид переживает доверие».

С. Арсено предложил дополнять рассмотрение межличностного доверия доверием субъекта к себе самому. Он апеллирует к исследованиям психологов, посвященных влиянию психологического состояния индивида, его личностного ядра на возможности контроля над ситуацией [9]. Аналогично результаты исследования П. Бурке [14] демонстрируют связь между процессом самоутверждения и установлением доверия. Индивиды, склонные доверять другим акторам, имеют более высокий уровень уверенности, нежели те, кто отказывают в нем окружающим. Дж. Барбалет в качестве источника уверенности в людях, институтах определяет именно данный тип уверенности — «уверенность в себе», которая «определяет готовность к действию» [11, р. 83]. По мнению автора, доверие и другие типы уверенности являются производными формами «уверенности в себе». Н. Луман в качестве одной из гипотез выдвигал предположение, что «люди, так же как и социальные системы, проявляют большую готовность доверять, если они обладают внутренней безопасностью, если у них есть определенного рода уверенность в себе, которая дает им возможность предупреждать возможные неприятности, связанные с доверием» [35, р. 78].

«Уверенность в себе» отражает уверенность индивида в собственных ресурсах, позволяющих восстанавливать «равновесие» в случае оппортунистического поведения контрагента. Культурный (уровень образования), социальный капитал (включенность в сети и наличие нужных знакомств) и другие факторы создают базовые условия для



поддержания уверенности индивида в себе. Косвенно об этом свидетельствуют результаты сравнительного исследования Ж. Делхи и К. Ньютона [20]. Они показали, что к проявлению доверия в большей мере склонны успешные в жизни люди, а также те, кто имеет положительный опыт оказания доверия. Ю. Левада высказал сходную идею в связи с описанием «фактора надежды» [4]<sup>13</sup>. Э. Бэнфилд назвал недоверие «культурой исключительно беднейших классов» [цит. по: 49].

Э. Усланер в работе «Моральные основания доверия» отмечал, что оптимизм играет одну из ключевых ролей в формировании доверия (наряду с уровнем образования и возрастом) [45].

Э. Глейзер [24] также выдвинул гипотезу о влиянии уровня образования на решение об оказании доверия. Н. Луман полагал, что образование, статус, умение манипулировать своей презентацией влияют на готовность индивида доверять [34].

Отдельно стоит отметить такую сущностную характеристику субъекта доверия, как *осознание* собственной уязвимости в силу неопределенности будущих действий партнера. Если социальная ситуация доверия характеризуется принципиальной возможностью «быть уязвимым», то субъект доверия — осознанием этой уязвимости, являющейся следствием его собственного решения. Индивид, принимая решение об оказании доверия, по сути, отвечает на вопрос: «Какова степень моей уязвимости и готов ли я стать зависимым от действий конкретного контрагента в данной ситуации?» Исследователи включают осознание уязвимости в определение понятия «доверие». Например, Д. Занд определил межличностное доверие как «готовность увеличивать свою уязвимость в связи с действиями другого индивида, которые ты не можешь контролировать в ситуации, когда твоя потенциальная выгода значительно меньше, чем возможные потенциальные потери» [цит. по: 29]. Или «доверие — это взаимная уверенность, что ни один из участников обмена не воспользуется уязвимостью другого» [12, р. 177]. Н. Луман в определении личностного доверия подчеркивал ограничение свободы доверяющего со стороны объекта доверия: «...доверие — это обобщенное ожидание, что другой будет контролировать свободу и возможности действий [индивида. — А.А.] с ориентацией на свою личность, и более того, с учетом своей самопрезентации, которую он сделал социально видимой» [35, р. 39].

Таким образом, еще одним ключевым условием формирования доверия является готовность индивида совершить выбор, то есть рискнуть, став уязвимым.

<sup>13</sup> Ю. Левада отмечает «существенную особенность оптимистических надежд в современном российском обществе: их носителями являются преимущественно *благополучные, имущие* группы населения. Это относится также к ресурсно более богатым — молодым, образованным, квалифицированным» [4, с. 10].

### **Структура межличностного доверия**

С. Касталдо [15, 16] выделил четыре наиболее распространенные трактовки доверия, которые отражают основные подходы к его концептуализации:

- доверие как ожидание (trust as expectation);
- доверие как готовность (trust as willingness);
- доверие как уверенность или как убеждение (trust as confidence / as belief);
- доверие как социальная установка (trust as attitude).

«Доверие как ожидание» является одной из наиболее распространенных дефиниций, связанной с психологической традицией исследования. Операционализация этого определения включает ожидания исполнения обещаний, ожидания определенного уровня компетентности, честности и доброй воли со стороны партнера по взаимодействию. По мнению Ф. Фукуямы, «доверие — это возникающее у членов сообщества ожидание того, что другие его члены будут вести себя более или менее предсказуемо, честно и со вниманием к нуждам окружающих в согласии с некоторыми общими нормами» [7, с. 52]. Л. Хосмер считал, что «доверие — это ожидание этически приемлемого поведения, то есть морально корректных решений и действий, основанных на этических принципах» [30, р. 1]. Критики данной трактовки обращали внимание на то, что «доверие само по себе не является ожиданием, но может его реализовывать» [13, р. 12].

Во второй группе дефиниций доверие определяется как готовность индивида положиться на партнера, став уязвимым для обмана с его стороны, пойти таким образом на риск. Например, Р. Мейер и его коллеги определили доверие как «готовность одной стороны быть уязвимой для действий другой стороны» [цит. по: 47]. П. Штомпка ассоциирует риск доверия с риском азартных игр: «...доверие — это ставка относительно будущих возможных действий других» [43, р. 25].

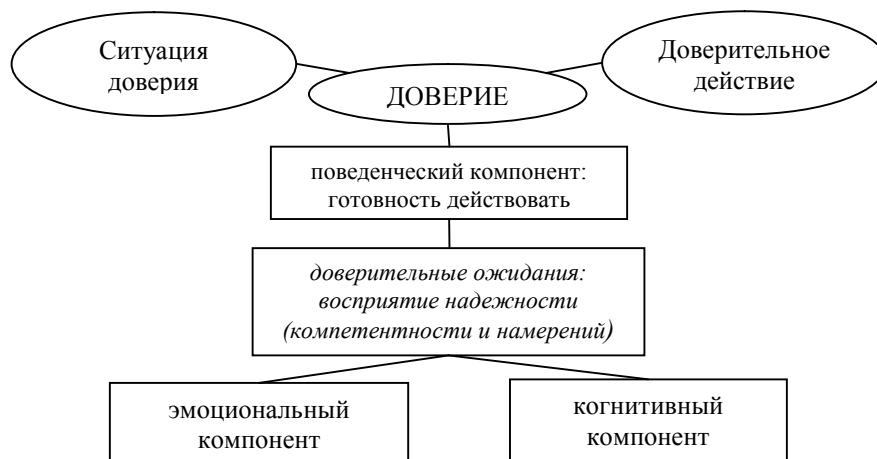
В отношении третьей группы дефиниций С. Касталдо выделил пять источников уверенности, лежащей в основе доверия: включенность в определенные социальные отношения, честность партнера, его добрая воля, намерения и способность, а также уверенность в невозможности извлечь выгоду из уязвимого положения партнера. Например, Д. Макаллистер определял доверие как «степень, с которой индивид уверен в словах, действиях и решениях другого и действует на их основе» [цит. по: 47]. Такой подход к интерпретации доверия (его определение через понятие «уверенность»), по мнению некоторых ученых, является одной из причин терминологической путаницы в исследованиях по данной проблематике.

К четвертой группе дефиниций можно отнести предложенную Дж. Миллером трактовку доверия как комплексной эмоциональной установки, выражающей «оптимизм относительно того, как другие

ответят на оказанное доверие» [36, р. 29]. С. Касталдо отразил эту идею в комплексном определении: доверие — это «ожидание, убежденность в том, что объект обладает определенными характеристиками (честность, благонадежность, компетентность и др.), которые будут отражаться в его действиях, ориентированных на положительные дляверяющего индивида будущие результаты в ситуации осознанного риска» [15, р. 7].

Последний вариант социологического толкования доверия, вероятно, является наиболее продуктивным. Он не отрицает все остальные трактовки доверия и одновременно делает акцент на его деятельностной составляющей, которая операционализируется через доверительное действие и/или готовность к его совершению.

Одним из методологических оснований развития такого варианта концептуализации может являться теория социальной установки (аттитюда), разработанная В.А. Ядовым [8, с. 89–105]. Социальная установка, по его мнению, является целостным феноменом, сочетающим в себе эмоциональную, когнитивную и поведенческую системы, так что невозможно выделить каждый компонент по отдельности. В определенной ситуации они активируются одновременно в соответствии с опытом предыдущих взаимодействий в схожих социальных обстоятельствах.



**Рис. 2. Структура межличностного доверия**

В ракурсе данного подхода структура доверия может быть представлена двумя основными элементами: доверительное ожидание и готовность к доверительному действию. Доверительные ожидания являются «сплавом» эмоциональной и когнитивной составляющих установки, а поведенческий компонент выражен в готовности субъекта к действию — оказанию доверия, реализуемому в доверительном действии (см. рис. 2). Таким образом, доверие может быть зафиксировано

на этапе готовности к реализации доверительного действия (отношений). Расширительное толкование доверия как ожидания предполагает еще одну возможность «ухватить» это понятие через определение доверительных ожиданий относительно конкретного партнера по взаимодействию и предмета доверия в определенной социальной ситуации.

*Доверительные ожидания: эмоциональный и когнитивный компоненты доверия.* П. Штомпка, вслед за Б. Барбером, определяет доверительные ожидания как «значения, которые участники приписывают себе и другим в процессе принятия решения о том, какие действия и реакции рационально эффективны, а также эмоционально и морально обоснованны» [43, р. 24]. Доверительные ожидания касаются определенного поведения потенциального партнера, они основаны на оценке его личностных, профессиональных или иных качеств, отражающих его надежность в конкретной ситуации взаимодействия.

Источником формирования такого рода ожиданий выступает доступная информация о возможном партнере, позволяющая оценить степень его надежности относительно совершения необходимых, ожидаемых индивидом действий. Индивид оценивает надежность контрагента, в то время как последний ее демонстрирует. Как отмечал Н. Луман, «в каждом социально прозрачном действии уже присутствует самопрезентация актора в терминах надежности» [35, р. 40]. Степень заинтересованности контрагента проявляется в его стремлении «показать себя с наилучшей стороны»<sup>14</sup>. Кроме того, ситуация и предмет доверия накладывают определенные ограничения на спектр оцениваемых характеристик.

Б. Барбер писал о двух группах признаков применительно к межличностному доверию:

- 1) технически грамотное исполнение роли;
- 2) способность выполнять взятые на себя обязательства, даже в ущерб своим интересам.

Аналогично Дж. Миллер выделила два типа компетентности: «техническая компетентность» и «способность к пониманию интересов индивида, оказывающего доверие» [36, р. 46]<sup>15</sup>. Требование

<sup>14</sup> Конечно, не всякий контрагент и не во всех ситуациях преследует цель получения кредита доверия. Тем не менее, актор может оценивать степень надежности партнера и без его заинтересованного участия.

<sup>15</sup> Некоторые исследователи подчеркивают различия в ожиданиях, обусловленные спецификой предыдущих отношений партнеров. Желание и способность принимать во внимание интересы другого индивида могут быть дифференцированы по степени тесноты и благожелательности предшествующих отношений. Ожидания определенного отношения различаются вообще и по отношению «ко мне». В большей степени та-

профессионализма многие исследователи причисляют к списку характеристик надежности. Т. Ямагиши [48] предложил различать два типа ожиданий: ожидания, касающиеся компетенции партнера как профессионала<sup>16</sup>, и ожидания намерений партнера. Он учитывал не только способности (объективные) потенциального партнера для совершения некоторого действия, но и его намерения совершать это действие. Индивид оценивает и готовность, и возможность контрагента действовать ожидаемым, благонадежным образом. Кроме того, оценивается степень уверенности в данных ожиданиях (confident expectation).

Доверительные ожидания в разной степени выраженности (в зависимости от ситуации, предмета и объекта доверия) содержат как эмоциональный, так и когнитивный компоненты. Дж. Миллер полагает, что роль когнитивной составляющей проявляется в двух характеристиках доверия. Во-первых, оказание доверия требует распознавания другого как объекта доверия, то есть приписывание ему определенных черт. Во-вторых, оно включает осознание возможности обмана [36].

Соотношение эмоциональной и когнитивной составляющих дифференцирует различные типы доверия. Д. Макаллистер предложил разделять два типа доверия: когнитивное (cognition-based) и аффективное (affect-based). Обозначенные типы, по мнению исследователя, тесно связаны между собой и в повседневных практиках часто проявляются в смешанной форме. Однако для аналитических целей данное различие продуктивно. Если когнитивное доверие основано на «сигналах» о компетентности партнера или других видимых маркерах надежности, то аффективное берет свое начало в эмоциях субъекта доверия и/или требует наличия опыта длительных отношений. Т. Ямагиши определил аффективное доверие следующим образом: «...ожидание того, что другой индивид предрасположен действовать благонадежно по отношению именно ко “мне”, безотносительно того, как он поступает с другими» [48, p. 58]. Иными словами, индивид может быть ненадежным по отношению к другим, но актер полагает, что такой тип поведения не будет распространяться на него по причине особого характера отношений.

кое разграничение присуще авторам, которые делают акцент на изучении дружеских и родственных форм доверия (доверие, основанное на отношениях) или пытаются дифференцировать доверие по степени его полноты, выраженности [см., например: 44, 48].

<sup>16</sup> Ожидание компетентности, профессионализма Миллер лишь отчасти относит к области доверия по причине институционального контроля за надлежащим исполнением роли; такого рода ожидания он определяет как «уверенность».

Обобщая представления о доверительных ожиданиях, важно подчеркнуть их непосредственную связь с оценкой надежности контрагента: компетентен ли потенциальный партнер в той сфере взаимодействия, в которую он втягивается доверяющей стороной. Помимо оценки компетентности, индивид принимает во внимание желание и заинтересованность партнера действовать определенным способом, то есть его намерения. Наиболее настойчиво к данному аспекту доверительных ожиданий обращается в своих работах Р. Хардин [26, 27].

Ожидание компетентности является одним из ключевых условий формирования доверия. Для аналитических целей можно представить два типа компетентности: техническая (ролевая) и эмоциональная (моральная) — способность понимать, сопереживать и т. п. Не менее важен, но редко упоминается исследователями такой компонент любого доверительного ожидания, как социальная компетентность — способность партнера идентифицировать социальную ситуацию как ситуацию доверия и понять ее замысел. Н. Луман выделил данную характеристику в качестве одного из трех оснований межличностного доверия. Он называл это условие «правилом ситуации» и видел его назначение в облегчении ее интерпретации и возможности коммуникации. По мнению Лумана, «участники должны знать точную (реальную) ситуацию, а также узнать друг от друга, что каждый из них знает ситуацию» [35, р. 40]. Если воспользоваться терминологией И. Гофмана, то социальная компетентность заключается в способности индивида распознавать интерактивный порядок определенного типа взаимодействия (в данном случае ситуации и акта доверия) и действовать в соответствии с ним, демонстрируя «нормальное» поведение. Г. Гарфинкель, утверждал, что человек соотносит свое поведение с базовыми правилами социальной «игры» и тем самым соответствует конститутивным ожиданиям доверяющего. Он обладает запасом социальной компетентности, который позволяет ему поддерживать публичную видимость уважения к базисным правилам и, соответственно, поддерживать согласованность действий [3].

Таким образом, доверительные ожидания являются своеобразным предшественником доверия и складываются из трех ключевых элементов: ожидаемой надежности потенциального партнера в заданной ситуации взаимодействия, его прогнозной предрасположенности демонстрировать данное благонадежное поведение, а также его социальной компетентности. Доверительные ожидания аккумулируют благоприятные (по крайней мере, не негативные) предположения относительно будущего поведения партнера. Функция доверительных ожиданий заключается в создании атмосферы предсказуемости и относительной определенности.

*Доверительное действие и доверительные отношения: поведенческий компонент доверия.* В аналитических целях в пространстве

межличностного доверия представляется полезным различать доверительные действия и доверительные отношения. Последние пролонгированы во времени, характеризуются собственными правилами коммуникации и атмосферой интимности. Доверительное действие представляет собой единичный акт оказания доверия в определенной социальной ситуации. *Доверительные отношения не ограничены отдельным случаем, тогда как доверительное действие предопределено конкретной ситуацией взаимодействия и конкретным его предметом.* С одной стороны, благодаря накопленному опыту отношений и их особому эмоциональному фону, доверительные отношения могут выступать источником ожиданий для доверительного действия в конкретной ситуации. С другой стороны, наличие доверительных отношений не является гарантией совершения отдельных доверительных действий: несмотря на дружеские отношения, индивид может отказать в доверии своему партнеру в определенной ситуации и в отношении конкретного предмета доверия. Несмотря на то, что более чем в трети определений доверия используются такие базовые категории, как действие или поведение, выражение готовности оказать доверие [15]; при построении типологий доверия исследователи редко фиксируют различия доверительного действия и доверительных отношений.

Примером классификации доверия с учетом дифференциации его поведенческого компонента является идея С. Роуз-Акерман [42]. Она предложила различать одностороннее доверие (one-side trust) и взаимное доверие (reciprocal trust). Одностороннее доверие ориентировано на конкретного индивида и возникает в определенной ситуации взаимодействия. Его формирование не требует одновременной надежности обоих участников взаимодействия: одна сторона должна оказать доверие, вторая — продемонстрировать свою надежность. Иная природа у взаимного доверия (как и у доверительных отношений), так как его формирование происходит в условиях, когда обе стороны должны проявлять как надежность, так и доверие по отношению друг к другу. Для взаимного доверия (или доверительных отношений) значимы как прямые, так и обратные связи, тогда как одностороннее доверие этого не требует. С. Роуз-Акерман определяет два наиболее релевантных объекта взаимного доверия: индивиды, с которыми актер непосредственно знаком, и те, кто находится в сходной ситуации при выполнении условия повторяющихся взаимодействий. Кроме того, возникновение взаимного доверия (отношений) возможно в трех случаях:

- при условии взаимности интересов: такого рода отношения могут связывать индивидов с разными властными и иными ресурсами, так как общие интересы или цели формируют базу доверия<sup>17</sup>;

<sup>17</sup> Примером анализа доверительных отношений на основе взаимности интересов являются исследования Ш. Эйзенштадта [21] и Д. Гамбетты [22].

- в ситуации дружеских, родственных и иных отношений, являющихся «отражением теплых личных чувств»<sup>18</sup>;
- в случае разделяемых общих ценностных установок, а не только эмоциональной привязанности людей; «индивид может кооперироваться не только потому, что рассматривает кооперацию как благо, но и по причине убежденности, что другой человек разделяет его ценности; по сути, ключевым здесь является не доверие, а взаимные доверительные отношения» [42, р. 9–10].

С нашей точки зрения, идею различения доверительного действия и доверительных отношений можно развить на базе концепции социального действия М. Вебера. Доверительное действие является формой проявления социального действия, то есть «действия, которое по предполагаемому действующим лицом (или действующими лицами) смыслу соотносится с действиями других людей и ориентировано на него». Доверительные отношения обладают характеристиками социальных отношений: это «поведение нескольких людей, соотнесенное по своему смыслу друг с другом, и ориентирующееся на него» [2, с. 630].

Доверительное действие изначально сопряжено с риском, источники которого могут быть различны. Доверительные отношения являются результатом длительных социальных взаимодействий, в которых доверие выступает неотъемлемой чертой. Участники взаимодействия владеют относительно полной информацией друг о друге, поэтому оно характеризуется низким уровнем риска. Дружба, родство, соседство являются наиболее типичными примерами доверительных отношений, в которых значимую роль играют эмоции и личностные качества партнеров. В современном обществе наблюдается трансформация доверительных отношений. Во-первых, как подчеркивает Ш. Эйзенштадт (S. Eisenstadt) [21], более формализованный характер приобретает кровное доверие по сравнению с дружеским. Во-вторых, помимо сетей с «сильными связями», распространяются сетевые образования, базирующиеся на «слабых связях» (патрон-клиентские отношения, деловые сети и т. д.). По большей части они представляют собой социальные сети, в которых эмоциональная составляющая доверия уступает место когнитивному компоненту. Тем не менее, ключевые характеристики, отличающие доверительные отношения от доверительного действия, сохраняются. Сети аккумулируют информацию, позволяющую индивиду оценивать надежность партнера,

<sup>18</sup> С. Роуз-Акерман подвергла критике положение о том, что доверительные отношения могут строиться исключительно на основе эмоциональных привязанностей, характерных для кровнородственных и дружеских связей. В отличие от П. Штомпки, придерживающегося такой точки зрения, она, помимо данного типа доверительных отношений, выделила традиционное и современное доверие.



а также, что немаловажно, выполняют контрольную функцию, выступая гарантом прогнозируемого и благонадежного поведения участников сети<sup>19</sup>.

### Заключение

Межличностное доверие является социальным феноменом — его формирование возможно при наличии, по крайней мере, двух акторов, взаимодействующих в определенной социальной ситуации по поводу ценного хотя бы для одного из них предмета. В отличие от уверенности (системное доверие), объектом межличностного доверия выступает индивид либо как личность, либо как исполнитель определенной социальной роли. Поэтому в ситуации взаимодействия с конкретным исполнителем социальной роли или представителем социальной группы безличные формы доверия трансформируются в личные.

Процесс принятия решения включает оценку воспринимаемой индивидом надежности потенциального контрагента относительно вероятности совершения ожидаемого от него действия. Воспринятая и оцененная надежность партнера выражается в доверительных ожиданиях, которые улавливаются на двух уровнях: когнитивном (оценка технической, моральной и социальной компетентности партнера, а также его готовности продемонстрировать ожидаемое поведение) и эмоциональном. Поведенческий компонент заключается в готовности индивида совершить доверительное действие.

Межличностное доверие не является однородным феноменом. Об этом свидетельствует интерес исследователей к построению различных типологий доверия. Их изучение и структурирование является еще одной интересной задачей исследований феномена доверия в рамках социологического подхода к его концептуализации.

### ЛИТЕРАТУРА

1. *Алексеева А.* Уверенность, социальное доверие и межличностное доверие: критерии различения // *Человек. Сообщество. Управление.* 2007. № 4. С. 4–21.
2. *Вебер М.* Основные социологические понятия // Вебер М. Избранные произведения. М.: Прогресс, 1990.
3. *Гарфинкель Г.* Понятие «доверия»: доверие как условие стабильных согласованных действий и его экспериментальное изучение / Пер. с англ. В. Николаева // *Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная социология: Реф. журнал. Сер. 11: Социология.* 1999. № 4. С. 126–161.
4. *Левада Ю.* Фактор надежды // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены.* 2003. № 2 (64). С. 7–17.

<sup>19</sup> Иллюстрацию этого положения можно найти в работе В. Радаева [5].

5. *Радаев В.* Формирование новых российских рынков: транзакционные издержки, формы контроля и деловая этика. М.: Центр политических технологий, 1998.
6. *Селигман А.* Проблема доверия / Пер. с англ. И. Мюрберг, Л. Соболевой. М.: Идея-Пресс, 2002.
7. *Фукуяма Ф.* Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Пер. с англ. Д. Павловой и др. М.: Ермак, 2004.
8. *Ядов В.* О диспозиционной регуляции социального поведения личности // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1975.
9. *Arceneaux C.* Trust: An exploration of its nature and significance // Journal of Invitational Theory and Practice. 1994. No. 3. P. 5–11.
10. *Bacharach M., Gambetta D.* Trust in signs // Trust in society/ Ed. by K.S. Cook. New York: Russel Sage, 2001.
11. *Barbalet J.* Emotion, social theory, and social structure. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
12. *Barney J., Hansen M.* Trustworthiness as a source of competitive advantage // Strategic Management Journal. 1994. No. 15.
13. *Bhattacharya R., Devinney T., Pillutla M.* A formal model of trust based on outcomes // Academy of Management Review. 1998. No. 23 (3). P. 459–472.
14. *Burke P.* Trust and commitment through self-verification // Social Psychology Quarterly. 1999. Vol. 62. No. 4. P. 347–366.
15. *Castaldo S.* Meanings of trust [online]. Date of access: 10.01.2006. URL: <www.sses.se/public/events/euram>.
16. *Castaldo S.* Trust variety: Conceptual nature, dimensions and typologies [online]. Date of access: 10.01.2006. URL: <www.sses.se/public/events/euram>.
17. *Castelfranchi C.* Degrees of trust. Paper presented on conference Trust Management, University of Crete, 28–30 May, 2003. Date of access: 10.09.2009. URL: <www.itrust.uoc.gr>.
18. Trust in society / Ed. by K. Cook. New York: Russel Sage, 2001.
19. *Dasgupta P.* Trust as commodity // Trust: Making and breaking cooperative relations. Ch. 10. Oxford: University of Oxford, 2000. P. 49–72.
20. *Delhey J., Newton K.* Predicting cross-national level of social trust // European Sociological Review. 2005. Vol. 21. No. 4. P. 311–327.
21. *Eisenstadt S., Roninger L.* Patrons, clients and friends. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.
22. *Gambetta D.* Can we trust in trust // Trust: Making and breaking cooperative relations. Ch. 10. Oxford: University of Oxford, 2000. P. 213–237.
23. *Gefen D.* The conceptualization of trust, risk and their relationship in electronic commerce [online]. Date of access: 20.02.2007. URL: <http://csdl2.computer.org>.
24. *Glaeser E.* Measuring trust // The Quarterly Journal of Economics. 2000. Vol. 65 (August). P. 811–846.
25. *Good D.* Individuals, interpersonal relations, and trust / Trust. New York: Basil Blackwell, 1998.
26. *Hardin R.* The street-level epistemology of trust // Politics&Society. 1993. Vol. 21. No. 4. P. 505–529.
27. *Hardin R.* Trustworthiness // Ethics. 1993. October. P. 26–42.

28. *Heimer C.* Solving the problem of trust // Trust in society / Ed. by K.S. Cook. New York: Russel Sage, 2001.
29. *Holland D.* An assessment of trust orientation of licensed nursing home administrators [online]. Date of access: 30.06.2009. URL: <<http://dspace.lib.iup.edu:8080/dspace/bitstream/2069/122/1/David+Holland+Corrected.pdf>>.
30. *Hosmer L.* Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics // Academy of Management Review. 1995. Vol. 20. No. 2.
31. *Jones G., George J.* The evolution of trust and cooperation: Implications for teamwork and tacit knowledge [online]. Date of access: 14.11.2003. URL: <<http://wehner.tamu.edu/mgmt.www/faculty/Gareth-R-Jones/research/thirdtrust.5.html>>.
32. *Jones K.* Trust as an affective attitude // Ethics. 1996. Vol. 107. No. 1. P. 4–25.
33. *Kollock P.* The emergence of exchange structures: An experimental study of uncertainty, commitment, and trust // American Journal of Sociology. 1994. Vol. 100. No. 2. P. 313–345.
34. *Luhmann N.* Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives / Trust: Making and breaking cooperative relations. Ch. 6. Oxford: University of Oxford, 2000. P. 94–107.
35. *Luhmann N.* Trust and power. Chichester: Wiley, 1979.
36. *Miller J.* Trust: The moral importance of an attitude // Practical Philosophy. 2000. Vol. 3. P. 45–54.
37. *Meents S., Tan Y., Verhagen T.* Distinguishing different types of trust in online B2B marketplace [online]. Date of access: 15.01.2007. URL: <<http://www.swissdigin.ch/RSEEM2003>>.
38. *Misztal B.* Trust in modern societies. Cambridge: Polity Press, 1996.
39. *Mollering G.* The trust/control duality: An integrative perspective on positive expectations of other // International Sociology. 2005. Vol. 20. No. 3. P. 283–306.
40. *Oldroyd J.* Interpersonal trust and the reversal of attribution error // Kellogg Journal of Organization Behavior. [online]. Date of access: 2.10.2009. URL: <<http://www.kellogg.northwestern.edu/research/ktag/resources/papers/Oldroyd.pdf>>.
41. *Romahn E., Hartman F.* Trust: A new tool for project managers [online]. Date of access: 21.11.2003. URL: <[www.sisriusconseils.qc.ca](http://www.sisriusconseils.qc.ca)>.
42. *Rose-Ackerman S.* Trust, honesty, and corruption: Reflection on the state-building process [online]. Date of access: 11.01.2006. URL: <<http://papers.ssrn.com/abstract=283429>>.
43. *Sztompka P.* Trust: A sociological theory. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
44. *Ullmann-Margalit E.* Trust, distrust, and in between // Distrust / Ed. by R. Hardin. New York: Russel Sage Foundation, 2004. P. 60–82.
45. *Uslaner E.* The moral foundations of trust. Cambridge: Cambridge University Press, 2002.
46. *Walczuch R., Seelen J., Lundgren H.* Psychological determinants of consumer trust in e-retailing. Paper for Eight research symposium of emerging electronic market [online]. Date of access: 23.03.2007. URL: <[www.informatik.rwth-aachen.de/conf/rseem2001](http://www.informatik.rwth-aachen.de/conf/rseem2001)>.
47. World database of trust [online]. Date of access: 10.07.2006. URL: <<http://dass.missouri.edu/faculty/hjames/trust>>.
48. *Yamagishi T.* Trust and social intelligence: The evolutionary game of mind and society. Tokio: Tokio University Press, 1998.

49. *Yoshino R.* A time to trust: A study on people's sense of trust // *Behaviormetrika*. 2002. Vol. 29. No. 2. P. 231–260.