

## ПРОБЛЕМА РОЗВЕДЕННЯ ДОВІРИ ЗІ СПОРІДНЕНИМИ ФЕНОМЕНАМИ

*У сучасній соціологічній літературі широко задіяне поняття довіри, яке застосовують для аналізу різноманітних соціальних процесів. Проте нерідко при міркуваннях про довіру можливе зміщення в бік інших, близьких за сенсом та проявами феноменів, що веде до неправомірного перебільшення ролі саме довіри. Принципи розрізнення довіри з вірою та впевненістю, що існують на сьогодні є недостатньо чіткими. Відповідно постає потреба у чіткішому розведенні цих понять.*

**Ключові слова:** довіра, віра, впевненість, невизначеність, очікування.

*In modern sociological texts has broad sets of concept of trust, which used for analyzing of different social processes. But often we can get shift to other, similar for meaning and action phenomena and it possible unjustifiable exaggeration of role of trust properly. The principle of distinction of trust with faith and confidence, which now exist, is not clear enough. So there is necessity for more clearly bring out of this notions.*

**Keywords:** trust, faith, confidence, uncertainty, expectation.

*В современной социологической литературе широко задействовано понятие доверия, которое используется для анализа разнообразных социальных процессов. Однако нередко при размышлениях о доверии возможно смещение в сторону других, близких по смыслу и проявлениям феноменов, что ведет к неправомерному преувеличению роли именно доверия. Существующие на сегодня принципы различения доверия с верой и уверенностью являются недостаточно четкими. Соответственно возникает потребность в более четком разведении этих понятий.*

**Ключевые слова:** доверие, вера, уверенность, неопределённость, ожидания.

### Вступ

У сучасному соціологічному аналізі як міжгрупових відносин, так і загальносуспільних політичних та економічних процесів усе частіше звертаються до такого феномену, як довіра. Остання розглядається як важливий фактор суспільних взаємодій, наявність якого сприяє економічним трансформаціям та демократичним політичним процесам. Відповідно її вимірюванню, аналізу наслідків її наявності чи відсутності або різного її рівня присвячується чимало праць. Проте аналізуючи проблему довіри дослідник стикається з проблемою розведення цього поняття зі спорідненими поняттями, зокрема із такими поняттями, як віра та впевненість. Адже чим довіра до когось (іншої людини, або до інституту, скажімо, держави), відрізняється від віри в цих суб'єктів? Або чим впевненість у діях того чи того контрагента відрізняється від довіри до нього? Чи не є це синонімами, чи одне є частиною іншого? Адже якщо ми не визначимося з достатньо чітким розумінням відмінності та схожості цих феноменів, то ризикуємо приписати довірі те, що є наслідком інших соціально-психологічних факторів.

### Аналіз досліджень і публікацій

Багато з дослідників, які аналізували феномен довіри, пропонували критерії розрізнення довіри та близьких до неї феноменів. Зокрема відділити довіру від віри намагалися Р. Шо, Дж. Харріс, К. Харт, П. Штомпка. Пояснення відмінності між довірою та впевненістю пропонували Н. Луман, А. Селігмен, П. Дасгупта, Т. Ямагіші, Е. Гідденс, Дж. Барбалет, Т. Дас і Б. Тенг. Проте, як буде показано в даній статті, забороновані критерії поділу є доволі сумнівними, оскільки не дають підстав зробити цей поділ достатньо чітким.

### Постановка завдання

Завданням даної статті є здійснення критичного аналізу існуючих підходів до розрізнення довіри з такими близькими до неї феноменами, як віра та впевненість, а також пропозиція можливого вирішення цієї проблеми.

### Основна частина

Мабуть, найважче провести поділ між однокорінними термінами – **віра** та **довіра**. Зазвичай під вірою розуміють прийняття чогось (якогось твердження, уявлення) без достатнього обґрунтування, без практичних доказів; це переко-

наність у чомусь без опори на минулий досвід і достатні, з точки зору формальної логіки, підстави. Якщо порівняти це з наведених вище розумінням довіри, то побачимо, що ці речі є надзвичайно близькими. У випадку довіри ми так само переважно маємо справу із очікуваннями, які не мають достатніх підстав, достатнього обґрунтування (іноді навіть усупереч таким підставам та обґрунтуванню).

Деякі дослідники намагалися розташувати ці поняття як позначки певної шкали. Р. Шо писав, що «довіра – це щось більше, ніж звичайна впевненість, і щось менше, ніж сліпа віра... Довіра – це надія на те, що люди, від яких ми залежимо, виправдають наші очікування» [2, 43]. На думку К. Харт [7] віра, переважно, емоційно наповнена, тим часом як впевненість швидше виникає стосовно чогось, що є добре відомим. Довіра займає проміжну позицію механізму подолання ризиків унаслідок свободи іншого. Вона є проміжною точкою континууму, на одному кінці якого знаходиться сліпа віра, а на другому – повна впевненість.

Але тут можна заперечити, що довіра часто так само «не вимагає перевірених знань», як і віра, а віра може бути і стосовно того, що інші виправдають наші очікування. Тому подібний підхід (на основі інтенсивності вираженості певного ставлення / уявлень не можна вважати задовільним).

П. Штомпка розводить довіру та віру лише на основні характеристик активності/пасивності. В залежності від очікувань стосовно дій інших він виділив три типи орієнтацій – надія / розчарування, віра / сумнів, довіра / недовіра. Перші два типи він характеризує як пасивні, дистанційовані, спрямовані на звільнення від зобов'язань. Довіра ж, начебто, проявляється у вчинках, коли ми, незважаючи на невизначеність та ризик, все ж таки діємо. Проте таке розрізнення видається малообґрунтованим – віра так само пов'язана з діями, нерідко дуже інтенсивними (можна згадати, що найжорстокіші війни в історії відбувалися саме через релігійну віру).

Автор пропонував проводити розрізнення на основі того, на що спрямовані ці форми ставлення, тобто за об'єктом ставлення. У віри цим об'єктом є факт існування чогось / когось, або можливість якихось дій. Адже вірять у щось – у те, що є надприродні речі, в те, що якась країна є найкращою в світі, в те, що хтось може щось зробити (коли ми говоримо іншій людині «я вірю в тебе», це насправді означає, що ми віримо, що людина на щось здатна). Тобто вірять або в існування чогось, або в обов'язковість

певних дій з чийого боку. А от довіра формується не в щось, а до чогось / когось. Тобто довіряють зазвичай конкретному об'єкту, а не його характеристикам чи діям (останні є лише підставою для появи / не появи довіри). Тобто об'єктом довіри є контрагент соціальної взаємодії (людина, організація, держава тощо). За рештою ж характеристик та механізмів дії ці феномени є схожими. І довіра, і віра формуються або з бажання вірити / довіряти, або з наявності певних основ для віри / довіри (коли є факти, які дають підстави сподіватися, що контрагенти / події будуть діяти / розвиватися певним чином), або у випадку відсутності вибору (коли без довіри якісь дії взагалі неможливі, але без яких не можна обійтися). І довіра, і віра не просто формуються, можуть руйнуватися внаслідок їх невідповідності реальності та важко відтворюються наново. До того ж віра невід'ємним компонентом довіри, тим, на чому довіра формується.

Розрізнення довіри та впевненості є не менш проблематичним. Аналізуючи ці поняття в їх реальних проявах ми бачимо, що і впевненість, і довіра можуть базуватися як на досвіді, знанні про надійність партнера (знанні про те, що хтось є гарним лікарем чи пілотом тощо), так і на вірі (адже віра так само є впевненістю – «я вірю в Рай» це те ж саме, що «я впевнений, що Рай існує»). Обидва ці феномени пов'язані з очікуванням настання певних подій (здійснення певних дій контрагентами).

Тому і в науковій літературі думки про їх співвідношення є неоднозначними. Згідно з однією позицією, ці два стани розглядають як самостійні соціальні феномени. Зокрема, Н. Луман виходить з того, що відносини між суб'єктами в суспільстві характеризуються соціальною невизначеністю й існує три механізми зменшення цієї невизначеності: 1) поінформованість (familiarity); 2) впевненість (confidence); 3) довіра (trust). Перший механізм характеризує соціальні відносини в традиційному суспільстві і є близьким до веберівського традиційного типу соціальної дії. В сучасному ж світі, на його думку, складнощі взаємодії активізують або впевненість, або довіру

Розрізнення останніх Н. Луман здійснює на підставі співвіднесення з поняттями небезпек та ризиків. По-перше, має значення здатність індивіда розрізняти небезпеки та ризики. Впевненість, нібито, виникає з припущення щодо незмінної передзаданості певної стратегії поведінки, тимчасом як довіра виникає в ситуації ризику. «Якщо у вас немає альтернатив, ви перебуваєте в ситуації впевненості. Якщо ви оби-

раєте одну дію, віддаючи їй перевагу перед іншою, всупереч можливості бути розчарованим у діях інших, ви визначаєте ситуацію як ситуацію довіри» [9, 99].

По-друге, впевненість переважно притаманна соціальним взаємодіям між індивідом та функціональними системами, тимчасом як довіра необхідна в ситуації формування та підтримки відносин між особистісними системами (індивідами). Н. Луман пише: «Довіра є життєво важливою в міжособистісних відносинах, але участь у функціональних системах, таких як економіка, політика – це вже не питання особистісних відносин. Вона вимагає впевненості, а не довіри» [8, 102].

По-третє, впевненість є продуктом соціалізації індивіда. Використання механізму впевненості переважно обумовлюється засвоєними індивідом знаннями про правила функціонування різних соціальних систем, тимчасом як джерелом довіри є ризикова складова соціальної ситуації взаємодії.

При цьому механізми впевненості та довіри можуть виступати базисом для формування одного. Проте руйнування впевненості не призводить обов'язково до втрати довіри (наприклад, відсутність впевненості у ефективності та надійності медицини як такої не означає, що індивід не може довіряти якомусь певному лікарю).

Крім того, брак впевненості та довіри, на думку Н. Лумана, вестимете до різних наслідків. Брак упевненості може призвести до збільшення відчуття відчуження та «закриття» індивіда в невеликих групах; наслідком цього може стати поширення нетолерантних установок. Натомість нестача довіри може «просто позбавити індивіда здатності діяти» [8, 104].

Більшість соціологічних робіт, у яких розрізняються «довіра» і «впевненість», базуються на вказаних ідеях Н. Лумана. А. Селігмен, критикуючи окремі положення Н. Лумана, все ж таки виходить з того, що довіра є наслідком рольової невизначеності, пов'язаної зі структурною непрозорістю ролей у ситуації, коли «системно визначені очікування більші не є життєздатними» [1, 21]. Він підкреслював, що, на відміну від довіри, впевненість формується на основі наявного знання щодо застосування санкцій у разі неправильної поведінки партнера і знання про принципову можливість накладання таких санкцій. «Довіра ж припускає уразливість, обумовлену незнанням, або вихідною невизначеністю стосовно мотивів іншого» [1, 17].

П. Дасгупта [5] стверджує, що впевненість виникає з приписуваної контрагенту здатності

відповідати рольовим очікуванням (наприклад, впевненість у діях лікарів, пілотів, інших професіоналів), тимчасом як довіра пов'язана з уявленнями про мотиви й установки потенційного партнера.

Схожа точка зору представлена в концепції довіри, яку розвиває Т. Ямагіші. Він пропонує чіткіше розділяти впевненість та довіру, виділяючи «довіру» (trust), «впевненість» (confidence) та «впевненість у безпеці» (assurance of security). В основі формування впевненості або довіри, на його думку, лежать «очікування морального порядку» [11, 40]. Останні поділяються на «очікування компетентності» та «очікування намірів». Перший тип очікувань значною мірою асоціюється з так званою інституційною довірою, пов'язаною з взаємодією індивіда і конкретного соціального інституту (в особі його представників). Але в концепції Т. Ямагіші компетентність розуміється дещо ширше, як «очікування того, що індивід здатен належним чином виконати те, що обіцяв зробити» [11, 42]. Саме очікування компетентності, на його думку, лежить в основі впевненості.

Другий тип очікувань – очікування намірів – тісно пов'язаний з довірою. Їх джерелом є оцінка реальних цілей (на відміну від принципової здатності) контрагента у виконанні взятих на себе зобов'язань. Індивід може бути впевнений у технічній компетентності виконавця, але не відчувати довіри до нього особисто, з огляду на характер його реальних намірів. «Рішення про довіру чи недовіру до індивіда значною мірою залежить від оцінки його особистісних рис – чи має він такі характеристики, які б робили його поведінку надійною, навіть усупереч його /її власним інтересам?» [11, 44].

Поняття «впевненість у безпеці» (assurance) має, на думку Т. Ямагіші, відобразити можливість зовнішнього контролю за діями контрагента. В такому разі джерелом формування «очікувань намірів» є не оцінка «поведінкових диспозицій» партнера, а його власна зацікавленість у виконанні зобов'язань, яка підтримується існуючою системою санкцій. Можливість покарання виконує функцію гаранта правильної, очікуваної майбутньої поведінки контрагента. Наявність фактора зовнішнього контролю в ситуації соціальної взаємодії виключає можливість формування довіри, оскільки «впевненість у безпеці» виникає в умовах «переконаності в тому, що соціальної невизначеності не існує» [11, 46]. Концепт «упевненості в безпеці» співвідноситься з довірою, яка відтворюється у сімейних зв'язках, закритих спільнотах тощо.

Якщо підсумувати все сказане, то можна виділити кілька ключових моментів. По-перше, передбачається, що впевненість пов'язана з очікуванням небезпеки, яке є наслідком нездатності соціальних інститутів підтримувати безпеку. Нормативне регулювання взаємодій акторів задає умови, які передбачають узгодженість очікувань та дій індивідів. Довіра, на відміну від упевненості, має такі риси, як орієнтованість на особистість партнера (його наміри і мотиви); конкретні обставини взаємодії є додатковим фактором, який визначає формування довіри. По-друге, впевненість може розглядатися, насамперед, як віра у стабільне функціонування соціальних інститутів і в надійність соціальних ролей. По-третє, впевненість частіше описується як системна довіра, тобто її об'єктом виступають соціальні системи, окремі інститути, тимчасом як об'єктом довіри стає швидше індивід.

По-четверте, довіра завжди формується в ситуації міжособистісної взаємодії і зазнає впливу ситуаційних, особистісних характеристик контрагента та (у разі тривалої взаємодії) специфіки відносин. Довіра є соціальною по суті. Впевненість у цьому сенсі є постійною величиною, певною мірою зафіксованою в процесі первинної соціалізації. Впевненість та «відчуття безпеки» формуються в умовах, коли індивід випробовує ілюзію повноти знання про контрагента. Довіра знаходиться в середині континууму «повне знання – повне незнання». Потреба в довірі виникає в ситуаціях, в яких індивід відчуває нестачу інформації (ситуації інформаційної асиметричності).

По-п'яте, впевненість та почуття безпеки нівелиують невизначеність завдяки виключенню елементів ризику внаслідок очікування стабільної діяльності соціальних інститутів або їх представників і стабільності соціального порядку загалом. Довіра пов'язана з рішеннями, прийнятими соціальними агентами в ситуації вибору на основі очікувань майбутньої правильної поведінки контрагента, а також з ризиком помилки внаслідок неповноти інформації і принципової неможливості точного прогнозу стосовно майбутньої поведінки партнера.

Проте подібні принципи поділу навряд чи можна вважати вдалим. В одному випадку (Н. Луман, А. Селігмен) поділ проводиться на основі міри обґрунтованості наших очікувань – впевненість має місце у випадку визначеності та наявності знання, тичасом як довіра виникає у разі невизначеності, незнання, ризику. Але ж впевненість так само буває малообґрунтована, особливо коли вона переходить на рівень віри. Другий випадок (П. Дасгупта, Т. Ямагіші) є фак-

тично модифікацією першого. Адже хоча поділ проводиться на основі об'єкта очікувань (ролі або мотиву), але тут ми знову ж таки бачимо той самий поділ за принципом знання / незнання, визначеність / невизначеність. Рольові очікування є фактично знанням про певну компетентність контрагента (яка зменшує невизначеність), а орієнтація на мотиви та установки є фактично невизначеністю / незнанням (оскільки ці речі, на відміну від компетентності, є прихованими, їх не можна наперед визначити та оцінити). Тож тут знову можна навести те саме заперечення, що і стосовно першого випадку – уявлення та очікування щодо мотивів інших цілком можуть реалізовуватися у формі впевненості.

Друга позиція полягає в оцінці впевненості як елементу довіри, або навпаки, довіра описується як одна з форм прояву впевненості. Зокрема Е. Гідденс не вважає за потрібне розводити поняття «довіра» і «впевненість». Він пише *«Луман, звичайно, правий, розрізняючи довіру та впевненість, ризик та небезпеку, але так само правильним буде сказати, що вони в певному сенсі тісно пов'язані одне з одним»* [6, 32]. Е. Гідденс розглядає довіру швидше як прояв впевненості, виділяючи два її типи: базову довіру та довіру до абстрактних систем (технічних, експертних). І перша і друга виконують функцію створення зон стабільності, які формують відчуття безпеки. На думку Е. Гідденса, неможливість для індивіда самостійно зберегти стабільність свого життєвого світу змушує його вірити у постійність функціонування системи і порядність оточуючих соціальних акторів. Засвоєння установок, що сприяють прояву довірливої або настороженої поведінки, відбувається в процесі соціалізації. Таким чином довіра вкорінюється у ставленні до оточуючого світу, вона виконує функцію певного «захисного кокону».

Якщо для Н. Лумана довіра багато в чому визначається ситуативними факторами, на відміну від упевненості, яка значною мірою обумовлена саме соціально-психологічними особливостями особистості, сформованими ще в дитинстві, то Е. Гідденс вважає, що довіра характеризується «неперервністю», і не варто *«марно прив'язувати довіру до певних обставин, в яких індивід свідомо розглядає альтернативні способи дії»* [6, 32].

Дж. Барбалет вважає, що впевненість є загальною категорією, ніж довіра, оскільки може бути описана як «емоція безпечних очікувань». Він виходить з тези, що майбутнє принципово невідоме, що не дає актору можливості оперувати ним з точки зору розрахунку. Розрахунок по-

ступається емоціям як основі для дій, а «впевненість, яка привносить можливе майбутнє в сьогодення, дає відчуття визначеності тому, що принципово невідоме» [3, 88]. Довіру ж Дж. Барбалет визначає як «упевненість, пов'язану з очікуваннями щодо інтенцій інших» [3, 96].

Проміжним в розділенні впевненості і довіри є підхід, сформульований Т. Дасом і Б. Тенгом [4]. Вони вважають, що довіра пов'язана з очікуваннями стосовно мотивів об'єкта довіри, а впевненість стосується рівня визначеності стосовно майбутньої благонадійної поведінки партнера.

На нашу думку, розрізняти впевненість та довіру все ж таки потрібно, і робити це можна на основі способу очікувань. Говорити про впевненість можна тоді, коли ми повністю **переконані** в здійсненні контрагентами певних дій (переконані, що наші очікування точно справдяться). Говорити ж про довіру можна тоді, коли ми не переконані в потрібному результаті, а лише **сподіваємося** на нього (маємо на нього надію). Причому йдеться саме про самі ці способи сприйняття інших, а не про їх обґрунтованість, правильність. І перший і другий способом можуть формуватися в однакових умовах; обидва вони можуть бути однаково обґрунтованими чи необґрунтованими. Якою буде реакція людини на певну ситуацію – довіра чи впевненість, переважно залежить від особистих характеристик цієї людини. Можна лише сказати, що впевненість імовірніше виникатиме внаслідок неперервного, багаторазового виправдання очікувань. Довіра ж скоріше виникатиме або за відсутності такого виправдання (але й за відсутності невинуватності), або ж на обмеженому досвіді таких виправдань.

#### Висновки

Довіра, віра та впевненість є доволі близькими, але не однаковими феноменами. На нашу думку довіру та віру варто розрізняти за тим об'єктом, на який вони спрямовані, а довіру і впевненість – на підставі способу очікувань. Таке розрізнення необхідне для того, аби не приписувати довірі ті характеристики та ті наслідки, які насправді має не вона, а інші феномени. Наприклад, можна зустріти твердження, що одним з прикладів (хоча й негативних) значення довіри є відносини всередині мафіозних структур. Стверджується, що саме довіра всередині цих

структур забезпечує їх ефективність. Проте саме в таких структурах переважає не довіра, а впевненість, яка підкріплюється надзвичайно жорсткими санкціями. Відповідно, не розрізнення таких феноменів веде до помилкових характеристик та прогнозів, чого варто уникати, якщо ми бажаємо об'єктивно досліджувати реальність.

#### Список літератури

1. Селигмен А. Проблема доверия / А. Селигмен ; [пер. с англ. И. И. Мюрберг, Л. В. Соболева]. – М. : Идея-Пресс, 2002. – 256 с.
2. Шо Р. Б. Ключи к доверию в организации. Результативность. Порядочность. Проявление заботы / Р. Б. Шо ; [пер. с англ.]. – М. : Дело, 2000. — 272 с.
3. Barbalet J. Emotion, Social Theory, and Social Structure: A Macrosociological Approach. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
4. Das T.K. Trust, Control, and Risk in Strategic Alliances: an Integrated Framework / T.K. Das, B.S. Teng // Organization Studies. – 2001. – Vol. 22. – № 2. – P. 251–283.
5. Dasgupta P. Trust as Commodity / P. Dasgupta // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / Ed. by D. Gambetta. – Oxford : University of Oxford, 2000. – Ch. 10. – P. 49–72.
6. Giddens A. The Consequences of Modernity. – Cambridge: Polity Press, 1990.
7. Hart, Keith (2000) 'Kinship, Contract, and Trust: The Economic Organization of Migrants in an African City Slum', in Gambetta, Diego (ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, electronic edition, Department of Sociology, University of Oxford. – Ch. 6. – P. 176-193.
8. Luhman N. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives / N. Luhman // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / Ed. by D. Gambetta. – Oxford : University of Oxford, 2000. – Ch. 6. – P. 94–107.
9. Luhman N. Trust and Power / N. Luhman. – Chichester UK : John Wiley & Sons Inc, 1979. – 228 p.
10. Sztompka P. Trust: a sociological theory / P. Sztompka. – Cambridge: Cambridge university press, 1999. – 214 p.
11. Yamagishi T. Trust and Social Intelligence: the Evolutionary Game of Mind and Society / T. Yamagishi. – Tokyo : Tokyo University Press, 1998. – 177 p.