

Социальная психология

УДК 159.9:316.642

КОРОБАНОВА Жанна Владимировна

ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», Ленинградский проспект, 49, Москва, 125993, Россия.

<https://orcid.org/0000-0002-7230-5335>

Коробанова Жанна Владимировна, кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры «Управление персоналом и психология», Москва.

E-mail: korobanova_j@mail.ru

ДОВЕРИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН¹

Аннотация

Предмет/тема. В статье анализируются и обобщаются теоретические подходы и эмпирические данные по проблеме доверия в социально-психологической литературе. Анализ литературы показывает, что доверие является предметом социально-экономических, политических, социологических, психологических исследований. Проблематика доверия рассматривается в контексте факторов, механизмов, инструментов формирования восприятия и отношения населения к социальным процессам.

Цели/задачи. Выявить уровни проявления видов межличностного доверия в группе как социально-психологического конструкта и фактора групповой эффективности.

Методология. Методология исследования основана на общих и специальных методах научного познания: теоретического анализа, методах эмпирического исследования. Доверие как социально-психологический феномен рассматривается с точки зрения его структуры, разновидностей, форм и уровней проявления. Ведущим подходом к исследованию данной проблемы является концепция доверия и недоверия А.Б. Купчейченко, рассматриваемых в качестве качеств самоопределяющегося субъекта доверие и недоверие рассматриваются как свойства самоопределяющегося субъекта.

Вывод. Эмпирически выявлены уровни проявления видов межличностного доверия в студенческих группах на персональном и групповом уровнях. Результаты показывают высокие уровни информационно-инфлюативного и деятельностно-совладающего доверия и средние уровни конфиденциально-охранительного доверия в малых группах.

Ключевые слова: доверие, социально-психологическая установка, уровни доверия, виды доверия, конфиденциально-охранительное доверие, информационно-инфлюативное доверие, деятельностно-совладающее доверие.

JEL classification: D81

¹ Статья подготовлена по результатам исследований, выполненных за счет бюджетных средств по Государственному заданию Финуниверситета 2017 года.

Social Psychology

Zhanna V. Korobanova, PhD (Psychology), Associate professor of the Human Resource Management and Psychology Department, Finance University under the Government of the Russian Federation.

E-mail: korobanova_j@mail.ru

TRUST AS A SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL PHENOMENON

Abstract

Subject / Topic The article analyzes and summarizes theoretical approaches and empirical data on the problem of trust in the socio-psychological literature. Analysis of the literature shows that trust is the subject of socio-economic, political, sociological, psychological research. The problem of trust is considered in the context of factors, mechanisms, instruments of perception formation and the attitude of the population towards social processes.

Goals / Objectives To identify the levels of manifestation of types of interpersonal trust in the group as a socio-psychological construct and a factor of group effectiveness.

Methodology The methodology of the research is based on general and special methods of scientific knowledge: theoretical analysis, methods of empirical research. Trust as a socio-psychological phenomenon is examined from the point of view of its structure, varieties, forms and levels of manifestation. The leading approach to the study of this issue is the concept of trust and mistrust of A.B. Kupcheichenko, considered as qualities of a self-determining subject, trust and mistrust are considered as properties of a self-determining subject.

Conclusions and Relevance The levels of manifestation of types of interpersonal trust in student groups at the personal and group levels were empirically revealed. The results show the high levels of information-inflationary and activity-trusting confidence and average levels of confidential-protective trust in small groups.

Keywords: *trust, socio-psychological attitude, levels of trust, types of trust, confidential-protective trust, information-inflation trust, activity-trusting confidence.*

Исследования феномена доверия являются междисциплинарными, имеют отношение к разным предметным отраслям, таким как психология, социология, философия, культурология, политология, экономика и т.д. Одно из фундаментальных исследований доверия в отечественной литературе принадлежит А.Б. Купрейченко. Доверие А.Б. Купрейченко рассматривает как психологическое отношение и выделяет когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты в структуре доверия [1].

Т.П. Скрипкина также рассматривает доверие как вид социально-психологической установки, который включает когнитивный, эмоционально-оценочный и поведенческий компоненты [2]. По Т.П. Скрипкиной, доверие является фундаментальным условием взаимодействия человека с миром, является мерой соответствия поведения, решений, целей и задач миру и самому себе и создает чувство временной

целостности, соотнося прошлое, настоящее и будущее в жизни человека. В этом проявляются социальные функции доверия.

В социальной психологии феномен доверия рассматривается в рамках проблематики общения. Так, одним из параметров, влияющих на эффективность убеждающей коммуникации, является доверие к коммуникатору, которое складывается из компетентности коммуникатора, искренности, надежности и количества коммуникаторов [3].

В литературе определены три уровня доверия как социально-психологического конструкта: доверие к конкретному человеку (доверие в отношениях), доверия к людям в целом (общее доверие) и доверие к абстрактным системам [4].

В зарубежной психологии доверие рассматривается как функция свойств самого себя (Я), конкретного партнера (Ты), и конкретной цели в текущей ситуации [5]. Крамер и Карневале утверждают, что доверие включает в себя множество убеждений и ожиданий того, что действия партнера будут полезны для долгосрочных личных интересов, особенно в ситуациях, когда партнер должен рассчитывать на предоставление уникальных преимуществ или ценных результатов [5]. Доверие может быть оценено в межличностных ситуациях. Ситуации доверия включают наличие высокой взаимозависимости партнеров. По Дж. А. Симпсону, доверие включает в себя сопоставление самых высоких надежд и стремлений людей с их глубочайшими заботами и страхами [5]. Это описание дает понять, почему так много людей испытывают трудности с доверием: для них преимущества близости с другими затмеваются риском испытать боль от предательства.

Дж. А. Симпсон предложил диадическую модель доверия в отношениях, которая включает как нормативные (типичные), так и индивидуально-специфические компоненты [5]. Нормативные компоненты – это ситуация взаимодействия, совместные решения, эмоции, ожидания, атрибуции, чувство привязанности, чувство безопасности. Индивидуально-специфические компоненты – это диспозиции каждого из партнеров по взаимодействию, например, тип привязанности, самооценка и самоопределение и их связи с каждым из нормативных компонентов. Диадическая модель показывает, что определенные диспозиции будут способствовать тому, что индивид будет вступать в ситуации, требующие доверия, принимать обоюдовыгодные решения, и, если это характерно для обоих партнеров, формировать позитивные ожидания, эмоции относительно будущих взаимодействий, что, в свою очередь, будет увеличивать чувство доверия и надежности.

Бирхофф и Вернефельд рассматривают доверие и риск как взаимодополняющие условия в социальных отношениях [4]. Акцент на риске обычно основывается на недоверии, в то время как доверие связано с меньшими сомнениями в безопасности. Доверие связано с достоверностью

информации, которая может снизить степень риска. Это видно из определения, согласно которому «доверие – это зависимость от информации, полученной от другого человека о неопределенных состояниях окружающей среды и сопровождающих их результатах в опасной ситуации» [4, с. 50]. Информация о том, что другой человек заслуживает доверия, может быть получена из нескольких источников: в прошлом человек сотрудничал с другими людьми; в прошлом человек был вовлечен в конфликтную ситуацию с другим человеком, в которой было найдено совместное решение; другой человек сообщает, что он намерен сотрудничать; другой человек пришел к пониманию того, что его собственные интересы лучше всего подходят для сотрудничества.

И.В. Антоненко рассматривает две формы доверия по уровню обобщения: частное доверие, которое может быть межличностным (объектом доверия является личность) и предметным (объектом доверия является предмет) и генерализованное доверие, которое делится на абстрактное доверие личности и социальное доверие, где в качестве субъекта выступают группы [6]. Доверие связано с индивидуальными различиями, социальной идентичностью и ожиданиями [6; 7; 8].

Когда измеряется доверяющее поведение, обнаруживаются значительные и последовательные индивидуальные различия. Эти различия частично предсказаны и, возможно, вызваны склонностью к доверию [7]. Эта склонность наиболее релевантна в неоднозначных ситуациях; особенно если речь идет об отсутствии знаний или опыта. Дж. Роттер определил диспозиционное доверие как общее ожидание того, что другие будут вести себя справедливо и ответственно. Теории диспозиции предполагают, что выбор между доверием и недоверием наиболее остро ощущается во взаимодействии с незнакомыми людьми. Доверие к уже установленным отношениям более ограничено контекстом и опытом. Независимо от того, насколько сильна склонность к доверию, люди не решаются доверять продавцам с сомнительной репутацией или друзьями, которые разочаровали их в прошлом. Таким образом, склонность к доверию не дает сама по себе объяснения доверяющего поведения.

Когнитивные процессы, лежащие в основе доверия, зависят от того, воспринимаем ли мы другого человека как личность или как члена группы. Когда решение о доверии происходит в межгрупповом контексте, общая тенденция к поддержке группы становится актуальной [7]. Дегруппализованное доверие мотивировано ожиданиями того, что члены одной и той же группы будут отвечать взаимностью и сотрудничать друг с другом, а те, кто не отвечает этим ожиданиям, будут наказаны группой. Т.е. внутригрупповой фаворитизм увеличивает частоту доверия.

Доверие предполагает ожидание того, как другие будут действовать, когда им доверяют. Диспозиционный подход предполагает, что доверие мотивировано отдельными различиями в общем ожидании. В рамках

теории деперсонализованного доверия предполагается, что ожидание взаимности зависит от общей социальной идентичности.

Выборочный анализ диссертационных исследований показывает, что по проблемам доверия населения действиям органов государственной власти, социальным преобразованиям, реформам, общественным движениям и т.д. эмпирически выявлен ряд особенностей доверия как социально-психологического феномена.

Взаимосвязь доверия населения и социального статуса государственных органов была выявлена Ю.Н. Копыловой. Результаты исследования показали, что уровень доверия населения конкретным лицам – руководителям органов власти – выше, чем уровень доверия самим властным структурам; чем выше уровень проявляемого доверия к представителям госвласти, тем выше оценка деятельности этих руководителей; доверие населения к органам государственной власти и государственным служащим зависят от таких факторов, как наличие в общественном мнении устойчивого стереотипа чиновника, уровень компетентности и профессионализма государственных служащих, направленность работы органов власти и руководителей на решение социальных проблем, учет интересов и потребностей населения, объем объективной информации, исходящей от органов власти, направленность и эффективность воздействия средств массовой информации [9].

Доверие складывается под воздействием большого числа социально-психологических факторов: психологических и гендерных особенностей, субъективности восприятия, аттитюдов, настроения в больших социальных группах и др.; создание политиком положительных установок на себя, формирование и укрепление доверия населения возможно путем информационно-психологического влияния на различные категории людей в гуманистических целях [10].

Н.А. Бануляк считает эффективным направлением формирования общественного доверия к власти совершенствование коммуникационных возможностей государства в диалоге с обществом, а инструментом – новые информационные технологии [11]. Д.В. Князев видит ключевую роль связей с общественностью (публик рилейнз) в формировании доверия населения к государственной власти [12].

Г.С. Ромашкин приходит к выводу, что в российском обществе сегодня социальное доверие дефицитно и считает причинами низкого доверия отсутствие социальных групп или государственных структур, референтных для всего общества, восприятие большинством россиян вероятности повлиять на события как низкой, и существование в общественном сознании жёстких установок, выработанных на основе негативного опыта прошлого [13]. Е.С. Слонский рассматривает доверие как фактор социальной активности молодежи и считает, что потенциал, имеющийся у современной молодежи, требует реализации, и формирование доверия

молодых людей к государству зависит от способности власти создавать условия реализации этого потенциала. Основными направлениями работы по повышению доверия молодежи к институтам государственной власти автор считает утверждение системы национальных ценностей, смену принципов взаимодействия государства с молодежными общественными организациями, использование современных информационных технологий [14].

Таким образом, во многих исследованиях отмечается большая роль средств массовой информации в создании, поддержании и трансформации доверия в больших социальных группах [15].

Автор психологической теории малой группы – микрогрупповой теории – А.В. Сидоренков выделяет несколько разновидностей доверия в малой группе [16]. В зависимости от уровней групповой активности (индивид, подгруппа, группа) доверие может быть межличностным, микрогрупповым и групповым. Это структурно-функциональные разновидности доверия. В зависимости от сферы социальной активности субъектов (поступки, коммуникация, деятельность) доверие может быть конфиденциально-охранительным (позитивная оценка человеком морально-нравственного облика других людей или группы), информационно-инфлюативным (позитивная оценка человеком мнения других людей или группы) и деятельностно-совладающим (позитивная оценка человеком навыков и знаний других людей, возможностей совместной деятельности группы). Это содержательные разновидности доверия. Деятельностно-совладающее доверие влияет на профессионально-предметную эффективность. Конфиденциально-охранительное и информационно-инфлюативное доверие влияют на социально-психологическую эффективность.

Целью эмпирической части исследования стало изучение уровней проявления видов межличностного доверия в группе как социально-психологического конструкта и фактора групповой эффективности. В исследовании приняли участие четыре академические группы студентов образовательного учреждения высшего образования, всего 106 человек ($n_1=27$, $n_2=27$, $n_3=26$, $n_4=26$). Возраст участников исследования 18-19 лет. В исследовании была использована методика изучения межличностного доверия в группе (А.В. Сидоренков, И.И. Сидоренкова), которая позволяет оценить межличностное доверие «по группе в целом» и обобщенно «среди тех, с кем поддерживаются тесные отношения». В выборке преобладает средний и высокий уровни конфиденциально-охранительного доверия к группе в целом (37,7% и 31,1% респондентов соответственно) и внутри подгрупп (43,4% и 37,7% респондентов соответственно), что интерпретируется как позитивная оценка членами группы морально-нравственного облика других, убежденность в их порядочности, взаимная личностная открытость. Информационно-инфлюативное доверие к группе в целом находится на высоком уровне (37,7% респондентов) и имеет

тенденцию к высокому уровню среди тех, кто поддерживает друг с другом тесные отношения (43,4% респондентов). Это означает позитивную оценку индивидами позиции других, готовность индивидов принимать информацию и влияние от других; взаимную информационную открытость. Более половины респондентов (55,7%) оценивают уровень деятельностно-совладающего доверия по группе в целом как высокий и треть респондентов (31,1%) оценивают этот вид доверия как высокий среди тех, кто поддерживает друг с другом тесные отношения. Это означает положительную оценку инструментальных знаний и навыков других, убежденность в их способности эффективно выполнять деятельность и/или делать вклад в общую работу, взаимную открытость для сотрудничества и стремление к равноправным отношениям в выполнении работы. Таким образом, в исследуемых группах имеется тенденция к более доверительным отношениям в сфере совместной деятельности и коммуникации, чем в личностных отношениях.

Средние значения уровней доверия четырех групп, участвующих в опросе, показывают, что на групповом уровне в трех группах выше уровень деятельностно-совладающего доверия; на уровне подгрупп («среди тех, с кем поддерживаются тесные отношения») в двух группах выше уровень конфиденциально-охранительного доверия. Т.е. в микрогрупповых отношениях большее значение имеет взаимная личностная открытость, а на групповом уровне – взаимная открытость в целях сотрудничества. Отметим, что статистически значимых различий по уровню доверия в четырех группах не обнаружено. При высоком уровне информационно-инфлюативного и деятельностно-совладающего доверия к группе в целом высоким является уровень этих видов доверия к тем, с кем поддерживаются тесные отношения ($r=0,19$, $p \leq 0,05$ и $r=0,21$, $p \leq 0,05$ соответственно). Т.е. в исследуемой выборке имеется тенденция к взаимосвязи содержательно разных видов доверия на разных уровнях.

Таким образом, феномен доверия в современных исследованиях представлен широко. Доверие рассматривается в контексте межличностных и межгрупповых отношений, межличностной и массовой коммуникации, описывается со стороны механизмов возникновения и исчезновения, инструментов создания и поддержания, видов и уровней и др. Доверие рассматривается на персональном, микрогрупповом и групповом уровнях. Есть взаимосвязь содержательно разных видов доверия на разных уровнях. В микрогрупповых отношениях большее значение имеет взаимная личностная открытость, а на групповом уровне в целом – взаимная открытость в целях сотрудничества. Есть ряд факторов, затрудняющих изучение доверия: доверие имеет различные дефиниции не только в разных предметных полях науки, но и в рамках одного предмета; доверие – это сложная многомерная конструкция, что затрудняет возможности эмпирически изучать, измерять и интерпретировать это явление; доверие

возникает и изменяется в ситуациях, которые достаточно трудно изучать с помощью имеющихся методов и средств.

Список источников:

1. *Купрейченко А.Б.* Психология доверия и недоверия- М.: Институт психологии РАН, 2008. 564 с.
2. *Скрипкина Т.П.* Психология доверия. – М: Академия, 2000. 264 с.
3. *Гулевич О.А., Сариева И.Р.* Социальная психология — М.: Юрайт, 2015. 452 с.
4. *Bierhoff, H. & Vornefeld, B.* (2016). The Social Psychology of Trust with Applications in the Internet. *Analyse & Kritik*, 26(1), pp. 48-62.
5. *Simpson A.* Psychological Foundations of Trust // *Current Directions in Psychological Science*. -2007. - vol. 16 (5). - P.264-268.
6. *Антоненко И.В.* Социальная психология доверия: дис...докт. психол. наук. – Ярославль, 2006. 498 с.
7. *Evans A.M. and Krueger J. I.* The Psychology (and Economics) of Trust // *Social and Personality Psychology Compass* 3/6 (2009): 1003–1017, 10.
8. *Камнева Е.В., Полевая М.В., Анненкова Н.В.* Доверие к партнерам по бизнесу - психологический аспект // *Alma mater* (Вестник высшей школы). 2016. № 11. С. 26-31.
9. *Копылова Ю.Н.* Доверие населения как фактор повышения социального статуса органов государственной власти: дис...канд. психол. наук. – М., 2003. 173 с.
10. *Шукюрова М.Г.* Доверие как социально-психологический феномен в политике: дис...канд. психол. наук. – М., 2005. 158 с.
11. *Бануляк Н.А.* Новые информационно-коммуникационные технологии как инструмент формирования общественного доверия к органам государственной власти России: дис... канд. полит. наук. – М., 2013. 200 с.
12. *Князев Д.В.* Социально-управленческие механизмы формирования доверия населения к институтам государственной власти: дис...канд. социол. наук. – М., 2009. 175 с.
13. *Ромашкин Г.С.* Доверие в российском обществе: экономико-социологический анализ: дис...канд. социол. наук. – Тюмень, 2011. 199 с.
14. *Слонский Е.С.* Формирование доверия молодежи к государству: дис...канд. социол. наук. – Хабаровск, 2011. 154 с.
15. *Пряжников Н.С., Полевая М.В., Камнева Е.В.* Роль СМИ в преодолении сопротивления разных групп населения экономическим реформам // *Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета*. 2017. Т. 7. № 5 (29). С. 63-68.
16. *Сидоренков А.В.* Малая группа и неформальные подгруппы: микрогрупповая теория – Ростов н/Д.: ЮФУ, 2010. 272 с.

References:

Kuprejchenko (2008) – Kuprejchenko A.B. Psychology of trust and mistrust [Psikhologiya doveriya i nedoveriya] Moscow, Institut psikhologii RAN, 2008. 564 p. [in Russian].

Skripkina (2000) – Skripkina T.P. Psychology of trust [Psikhologiya doveriya] Moscow, Akademiya, 2000. 264 p. [in Russian].

Gulevich, Sarieva (2015) – Gulevich O.A., Sarieva I.R. Social Psychology [Social'naya psihologiya] Moscow, YUrajt, 2015. 452 p. [in Russian].

Bierhoff, H. & Vornefeld, B. (2016) – The Social Psychology of Trust with Applications in the Internet. Analyse & Kritik, 26(1), pp. 48-62.

Simpson (2007) – Simpson A. Psychological Foundations of Trust. Current Directions in Psychological Science. -2007. - vol. 16 (5). - P.264-268.

Antonenko (2006) – Antonenko I.V. Social psychology of trust [Sotsial'naya psikhologiya doveriya]: dis doc. psychol. Sciences: 19.00.05. - Yaroslavl, 2006. 498 p. [in Russian].

Evans, Krueger (2009) – Evans A.M. and Krueger J. I. The Psychology (and Economics) of Trust. Social and Personality Psychology Compass 3/6 (2009): 1003–1017, 10.

Kamneva, Polevaya, Annenkova (2016) – Kamneva E.V., Polevaya M.V., Annenkova N.V. Business partners' credibility – psychological aspect [Doverie k partneram po biznesu - psikhologicheskij aspekt]. Alma mater [Vestnik vysshej shkoly]. 2016. no 11, pp. 26-31. [in Russian].

Kopylova (2003) – Kopylova Y.N. Confidence of the population as a factor of increasing the social status of public authorities [Doverie naseleniya kak faktor povysheniya social'nogo statusa organov gosudarstvennoj vlasti] Moscow, 2003. 173 p. [in Russian].

Shukyurova (2005) - Shukyurova M.G. Trust as a socio-psychological phenomenon in politics [Doverie kak social'no-psihologicheskij fenomen v politike] Moscow, 2005. 158 p. [in Russian].

Banulyak (2013) - Banulyak N.A. New information and communication technologies as a tool for building public confidence in the Russian state bodies [Novye informacionno-kommunikacionnye tekhnologii kak instrument formirovaniya obshchestvennogo doveriya k organam gosudarstvennoj vlasti Rossii] Moscow, 2013. 200 p. [in Russian].

Knyazev (2009) – Knyazev D.V. Social and managerial mechanisms for building public confidence in the state institutions [Social'no-upravlencheskie mekhanizmy formirovaniya doveriya naseleniya k institutam gosudarstvennoj vlasti] Moscow, 2009. 175 p. [in Russian].

Romashkin (2011) – Romashkin G.S. Trust in Russian society: economic and sociological analysis [Doverie v rossijskom obshchestve: ehkonomiko-sociologicheskij analiz] Tyumen', 2011. 199 p. [in Russian].

Slonskij (2011) – Slonskij E.S. Formation of youth's trust in the state [Formirovanie doveriya molodezhi k gosudarstvu]: Habarovsk, 2011. 154 p. [in Russian].

Pryazhnikov (2017) – Pryazhnikov N.S., Polevaya M.V., Kamneva E.V. The role of media in overcoming the resistance of different population groups to economic reforms. Gumanitarnye nauki. Vestnik Finansovogo universiteta, 2017, no 5, pp. 63-68. [in Russian].

Sidorenkov (2010) – Sidorenkov A.V. Small group and informal subgroups: microgroup theory [Malaya gruppa i neformal'nye podgruppy: mikrogruppovaya teoriya] – Rostov n/D.: YUFU, 2010. 272 p. [in Russian].