

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ДОВЕРИЯ

Архангельская Наталья Владимировна

руководитель, клинический психолог, психологический тренинговый центр «A&B Coach»; аспирант, Российский государственный социальный университет, г. Москва
coachinf@mail.ru

SOCIO-PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF THE EMERGENCE OF TRUST

N. Arkhangel'skaya

Summary: The article discusses the main socio-psychological determinants of the emergence of trust. It is noted that in modern conditions there have been significant changes that have led to a shift in the share of emerging trust towards a risky approach. The number of cases where trust is formed under the conditions of faith, unconditional trust has decreased. This is explained by the market economy model in the Russian Federation. Abroad, resorting to the risky approach has been practiced for a long time, and a sufficient number of legal documents have been developed specifically for this purpose, designed to ensure the protection of the parties in the event of a breach of trust. It is indicated that the preservation of the formation of trust based on faith is an important fact of maintaining humanization in society, moral and ethical norms, a sign of the spiritual and moral existence of society and its development. The results of the studies performed in the form of a survey of respondents allow us to conclude that men show greater confidence in various subjects and in various situations. It is noted that gender is one of the defining determinants that determine the level of trust and the possibility of its change in one direction or another.

Keywords: trust, factors of trust formation, risk attitudes, faith, cooperation, digitalization, market economy.

Аннотация: В статье рассматриваются основные социально-психологические детерминанты возникновения доверия. Отмечается, что в современных условиях состоялись значительные изменения, обусловившие смещение доли возникающего доверия в сторону рискованного подхода. Сократилось количество случаев, когда доверие формируется в условиях веры, безусловного доверия. Это объясняется моделью рыночной экономики в Российской Федерации. За рубежом обращение к рискованному подходу практикуется давно, и специально для этого выработано достаточное число правовых документов, призванных обеспечить защиту сторон в случае злоупотребления доверием. Указывается, что сохранение формирования доверия на основе веры является важным фактом сохранения гуманизации в обществе, морально-этических норм, признаком духовно-нравственного существования общества и его развития. Результаты выполненных исследований в виде опроса респондентов позволяют заключить, что мужчины проявляют большее доверие к различным субъектам и в различных ситуациях. Отмечается, что гендерная принадлежность является одной из определяющих детерминант, обуславливающих уровень доверия и возможность его изменения в ту или иную сторону.

Ключевые слова: доверие, факторы формирования доверия, рискованные отношения, вера, сотрудничество, цифровизация, рыночная экономика.

В настоящее время получает особую актуальность рассмотрение феномена доверия, обусловленного воздействием совокупности следующих детерминант [1]: Рис. 1.

Синергизм отмеченных детерминант оказывает влияние при создании социокультурного пространства общества, где, в зависимости от преобладания той или иной детерминанты, происходит усиление, либо снижение доверия.

Результаты современных исследований показывают, что доверие между членами организаций, учреждений, институтов характеризуется как недостаточное. Это может являться причиной низкой производительности на производстве, недостаточным качеством выпускаемой продукции и услуг, плохой обстановкой, низкой корпоративной культурой.

Личное доверие оказывает значительное влияние на качественные составляющие сотрудничества, пока-

затели производительности осуществляемой деятельности всех видов, а также качество коммуникативного взаимодействия в организациях различного типа. Для того, чтобы хорошо работать вместе, требуется определенная степень доверия, а виды деятельности, которые осуществляются в современных организациях, требуют довольно быстрого формирования доверия[2].

Выражающееся посредством различных способов доверие способствует тому, что партнер склоняется к мнению, что будущие конфликтные эпизоды будут функциональными, то есть, иначе говоря, существует надежда, что все затруднения и недопонимания на различных этапах сотрудничества будут преодолены, получат эффективную проработку и послужат повышению результатов [3]. Воспринимаемое от процесса сотрудничества, взаимодействия удовлетворение, а также конфликты, возникающие в процессе взаимодействия различного типа, являются социально-психологическими детерминантами, оказывающими самое непосредственное воздействие на становление доверия, его углубление.

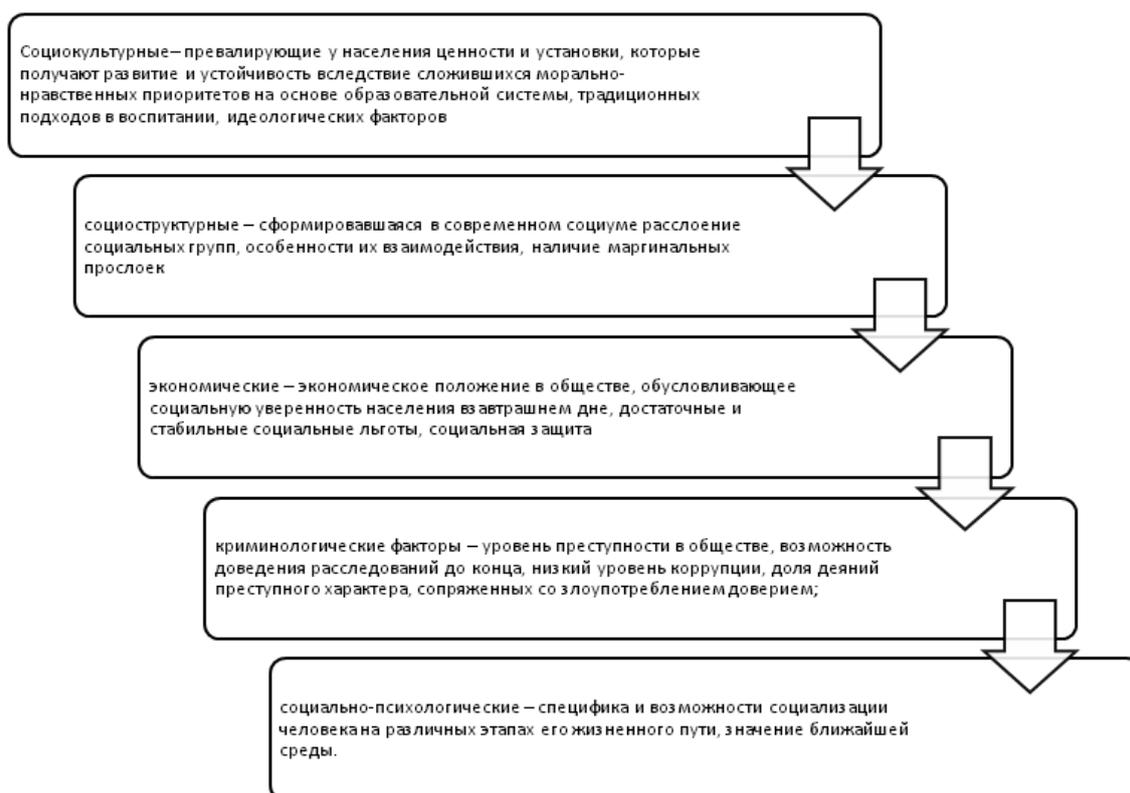


Рис. 1. Дифференциация детерминант, обуславливающих становление доверия

При привлечении риск-подхода доверие трактуется как основа ожидания, при котором у партнеров есть общие интересы, заключающиеся в том, чтобы действовать благонадежно и выполнять обещания. В этом подходе надежность и приверженность (идеалам, идеологии, корпоративной этике и так далее) являются наиболее важными факторами, формирующими доверие [4].

В подходе, основанном на оценке риска при рассмотрении доверия, доверие означает позитивное предположение о том, что деловой партнер не будет вести себя оппортунистически, даже несмотря на изменяющиеся условия. Это предположение добровольное, а также включает в себя определенную уязвимость. Таким образом, доверие включает в себя не только веру в доброжелательность действий партнера, но и уязвимость по теории доверия, основанной на убеждениях, считает, что доверие — это определенное убеждение, ожидание, воля и процесс убеждения — отношение — воля — поведение.

В традиционных обществах, например, в арабских странах, существует критерий выработки первоначального доверия, основанного на определенной этнической принадлежности человека. Например, в арабских странах (странах Персидского Залива) спрашивают фамилию человека при знакомстве, планировании совместного сотрудничества. Сразу определяется его про-

исхождение, анализируется, насколько известен и могуществен клан, к которому он принадлежит, его рычаги воздействия на принадлежащего ему индивидуума, просчитываются последствия и имеющиеся отрицательные ситуации. По нашему мнению, можно отнести данный тип доверия к смешанному типу, в котором сочетаются вероятные риски и заключается первоначальное доверие (кредит доверия начального этапа).

Кардинальные трансформации в социально-общественном развитии Российской Федерации, состоявшаяся смена парадигм в образовательной системе (отход от авторитарной системы к гуманистической), возникновение неспрогнозированных вызовов, влияние которых на исход сотрудничества и взаимодействие между двумя сторонами затруднительно предусмотреть в полной мере, так как они близки к форс-мажорной ситуации, глобализация, цифровизация, усиление различных форм взаимодействия ведения бизнеса он-лайн, когда необходимо провести платежи незнакомой организации до получения продукта или услуг, делают необходимым пересмотр понимания концептуального понятия доверия [5].

Значительно возросла интенсивность обмена информацией, ускорение запросов, возможность предоставления сведений, которые затруднительно перепроверить. Также усилилось взаимодействие представителей

различных социальных групп, у которых присутствует отличающееся видение фактов, обстоятельств, реакция на событие и даже фразы [6].

Взаимодействие во многих случаях утрачивает черты личностной, усиливается корпоративное представление ценностей, в крупных организациях, в том числе, и в государственных учреждениях, относящихся к власти, происходит ускоренная выработка шаблонных форм реакции на этапы взаимодействия. Таким образом, допустимо отметить и учитывать в последующих исследованиях, что сотрудничество во многих областях становится обезличенным и шаблонным. Зачастую на сайтах предприятий, ведомственных учреждений имеются шаблонной формы, которые необходимо заполнить, чтобы получить ответ, оплатить услуги, получить новые документы. Это упрощает взаимодействие с населением,

ускоряет процесс. Однако в случае нетривиальной ситуации, заполнения формы пенсионером происходит недопонимание, уровень доверия резко снижается.

В настоящее время доверие к различным институциональным образованиям является предметом тщательных социологических исследований [7]. Трансформации, состоявшиеся в общественно-политическом, социально-экономическом развитии российского общества подразумевают изменения в глубине доверия со стороны граждан различным организациям, институтам (институциональное доверие). Наблюдается трансформация «традиционного доверия», основанного на вере, изначальному положительному восприятию второй стороны, которая не допустила промахов, ошибок и представляется идеальным партнером в доверие «рациональному».

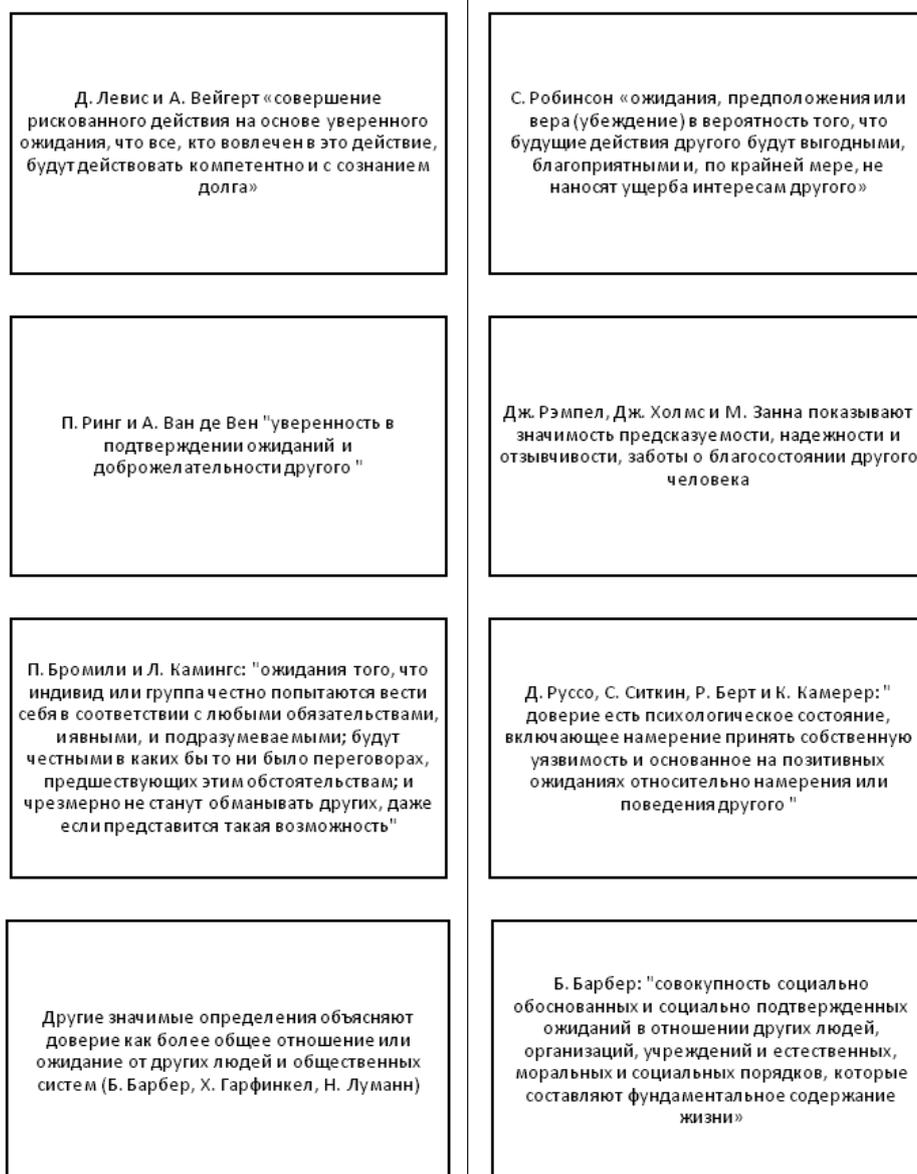


Рис. 2. Основные трактовки доверия

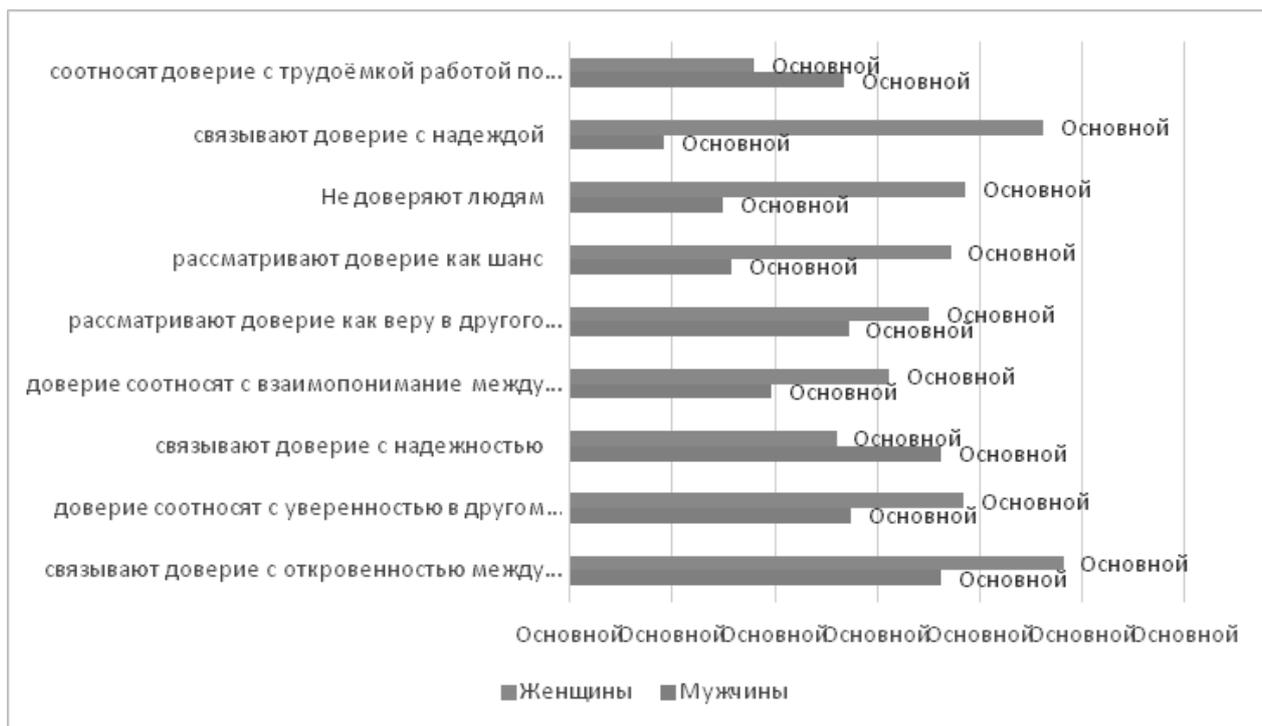


Рис. 3. Результаты собственного авторского опроса среди населения (составлено автором по результатам собственных исследований)

Переход российского общества к рыночной модели экономики повлек за собой мощные изменения в общественном мироустройстве [8]. В результате возникли в ускоренном темпе модели взаимодействия, аналогичные западному обществу, в которых отсутствует идеологическая составляющая. Духовная подоплека исключается, просчеты, незнание договорных обязательств становятся зацепками, за которые юристы компаний могут предъявить многомиллионные иски партнерской стороне.

При рыночной модели экономики формируется, преимущественно формы доверительных отношений, в которых приветствуется и поддерживается (например, цифровыми средствами) безличные отношений. Это создает достаточно благоприятную среду для различных форм мошенничества, обмана. Безличные отношения базируются на рациональном восприятии поступков партнеров. Это является важным отличием от культурно-детерминированного доверия в традиционных обществах [9,10].

Было проведено собственное исследование (опрос среди 148 респондентов). В результате опроса установлено следующее (результаты представлены на диаграмме рисунка 3).

Таким образом, из проведенного исследования можно сделать важные предварительные выводы. Во-первых, доверие в различных ситуациях отличается по

гендерному критерию. Мужчины более склонны доверять в различных ситуациях, например, связанных с инвестированием, так как ощущают свою силу, независимость, возможность начать все сначала. Женщины характеризуются большей взвешенностью поступков, расчетливостью в финансовых вопросах, бережливостью, склонностью отложить определенную сумму, необходимостью думать о завтрашнем дне, домочадцах [11].

Доверие играет решающую роль почти во всех аспектах социальной жизни. Женщины доверяют меньше, чем мужчины, из-за более высокой чувствительности к риску и предательству, в то время как мужчины доверяют больше, чем женщины, чтобы максимизировать ресурсы и сигнализировать о своей готовности что-то потерять. Женщины более чувствительны к социальному риску, в то же время доверяя, что имеет значение для финансовых взаимодействий, межличностных отношений и социальной активности.

Доверие является неотъемлемой частью отношений, кооперативного поведения [12] и функционирующего общества, а его дисфункция является компонентом многих психических расстройств [13]. Межличностное доверие определяется как психологическое состояние человека (т. е. доверителя), заключающееся в намерении принять уязвимость на основе положительных ожиданий поведения другого человека, т. е. доверенного лица).

ЛИТЕРАТУРА

1. Реутов Е.В. Факторы формирования социального доверия и недоверия в российском обществе // Среднерусский вестник общественных наук. 2018. №1. С. 12–20.
2. Breuer, C., Hüffmeier, J., Hibben, F., & Hertel, G. (2020). Trust in teams: A taxonomy of perceived trustworthiness factors and risk-taking behaviors in face-to-face and virtual teams. *Human Relations*, 73(1), 3–34. <https://doi.org/10.1177/0018726718818721>
3. Sapp J, Larsen K, Torre D, et al. Group trust in the setting of competency committee decisions: a qualitative observational study. *MedEdPublish*. 2019;8(1):66. doi: 10.15694/mep.2019.000066.1.
4. Costa A, Fulmer CA, Anderson NR. Trust in work teams: an integrative review, multilevel model, and future directions. *J Organ Behav*. 2017:1–16
5. Важенин С.Г., Важенина И.С. Доверие и сотрудничество территорий в конкурентной экономике // Журнал экономической теории. 2020. №2. С. 336–345.
6. Barbalet J. The experience of trust: its content and basis // *Trust in Contemporary Society* / Ed. M. Sasaki. Boston; Leiden: Brill, 2019. P. 11–30.
7. Авдеева Д.А. Доверие в России и его связь с уровнем экономического развития // *Общественные науки и современность*. — 2019. — No 3. — С.79–93.
8. Важенина И.С., Важенин С.Г. Доверие в конкурентной экономике // *Менеджмент в России и за рубежом*. 2017. № 1. С. 56–63.
9. Константиновский Д.Л., Кузнецов И.С. Категория доверия в исследовании выбора вуза // *Социологический журнал*. 2020. №2. С.82–101.
10. Грошев И., Краснослободцев А. О влиянии культуры на экономическое развитие страны // *Общество и экономика*. 2017. № 1. С. 117–134.
11. Wu Y, Hall ASM, Siehl S, Grafman J, Krueger F. Neural Signatures of Gender Differences in Interpersonal Trust. *Front Hum Neurosci*. 2020 Jun 16;14:225. doi: 10.3389/fnhum.2020.00225. PMID: 32612518; PMCID: PMC7309600.
12. Poppo, L., Cheng, Z., and Cheng, Z. (2018). *Trust and Contracts: Complements Versus Substitutes in Business-to-business Exchanges*. Abingdon: The Routledge Companion to Trust. doi: 10.4324/9781315745572-16
13. Bell, V., Robinson, B., Katona, C., Fett, A.-K., and Shergill, S. (2019). When trust is lost: the impact of interpersonal trauma on social interactions. *Psychol. Med*. 49, 1041–1046. doi: 10.1017/S0033291718001800

© Архангельская Наталья Владимировна (coachinf@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



Российский государственный социальный университет