

## Раздел 1

### СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ДОВЕРИЯ

#### 1.1. Доверие как социальный ресурс

Доверие (по-английски *trust*) является базисом как человеческих отношений, так и социальных институтов. Без большей или меньшей степени доверия невозможно осуществлять практически никакое социальное действие. Ведь наши знания всегда ограничены, и большинство социальных взаимодействий мы можем оценивать лишь с позиции доверия / недоверия, а не знания (уверенности). Поэтому наличие (или отсутствие) доверия необходимо как для обеспечения устойчивости общественных отношений, так и для осуществления масштабных структурных изменений.

Интерес к теме доверия усиливается в периоды социальной нестабильности и изменений, когда недоверие к политическому устройству или режиму со стороны широких слоев населения становится ресурсом трансформации общества. Но и в относительно стабильных обществах эта тема достаточно популярна вследствие ожиданий, возлагаемых на доверие при прогнозировании экономического развития и сохранения социальной стабильности. Как пишет А. Селигмен: «Власть, господство и насилие могут ... на какое-то время решить проблему социального порядка, организации разделения труда и всего с этим связанного, но они не способны сами по себе обеспечить основу для поддержки этого порядка в долговременной перспективе» [Селигмен, 2002: с. 7]. Существование общества, считает он, базируется на взаимодействии принуждения и со-

гласия, рынка и сообщества, на инструментальных и аффективных обязательствах, а значит, и на господствующим представлениям о границах того или другого действия и о мере доверия в обществе.

В связи с ощущением важности данной тематики вопрос уровня и характера доверия в обществе достаточно давно вошел в общественно-политический дискурс. В разные времена к этой проблематике обращались Г. Гроций, Дж. Локк, И. Кант, Э. Дюркгейм — доверие рассматривалось ими в контексте анализа «договорного» начала общественных отношений. В начале XX столетия эта проблематика поднималась в работах Н. Бердяева, С. Франка, Б. Вышеславцева. В философской мысли второй половины XX века доверие рассматривалось в контексте этического анализа, социальных и моральных аспектов доверия, определяемого социальными нормами. Темы доверия также касались авторы, работавшие в рамках теорий социального обмена (П. Блау, Дж. Хоманс).

Значительная активизация исследования проблематики доверия в общественных науках имела место в 90-е годы XX века. Доверие изучали в разных сферах человеческой жизни — в межличностных отношениях, общественных процессах, в экономике и бизнесе. Его начали оценивать как «социальный капитал», то есть как средство, обеспечивающее существование и развитие общества. В этом контексте можно упомянуть о Б. Барбере, Э. Гидденсе, Н. Лумане, А. Селигмене, С. Айзенштадте, Ф. Фукуяме, П. Штомпке.

Относительно новый интерес к проблематике доверия связан с двумя социальными факторами. Во-первых, это интенсификация процессов демократизации, уменьшение государственного регулирования, передача полномочий на места, развитие гражданского общества и личной активности граждан. То есть происходит возрастание значимости социальных интеракций на мезо- и микроуровнях и, соответственно, увеличивается инте-

рес к способам обеспечения стабильности таких интеракций. Последнее же невозможно (или, как минимум, существенно затрудняется) без достаточного уровня как межличностного, так и общесоциального доверия.

Во-вторых, теоретики доверия исходят из того, что сам вопрос о доверии актуализируется в ситуациях неопределенности или риска. Н. Луман отмечал, что доверие (будучи средством уменьшения неопределенности) становится необходимым условием общественного развития вследствие увеличения неуверенности людей в будущем, возрастания количества проблемных ситуаций (то есть с возрастанием опасностей и рисков), увеличением сложности и непрозрачности современных обществ. По мнению П. Штомпки, проблема доверия появляется в случае неопределенности и неконтролируемости будущего, то есть доверие необходимо тогда, когда нет уверенности в полном контроле над будущими событиями. А современные общества как раз и характеризуются увеличением «зон риска», размыванием пространства безопасности. Следствием этого оказывается увеличение потребности в доверии и, соответственно, в научном анализе доверия как социального феномена и как реальной практики (меры распространения доверия в обществе, характера этого доверия, условий возникновения и разрушения).

Однако, несмотря на широкое применение понятия «доверие» в социологических, экономических, политических, антропологических исследованиях, его определение и интерпретации довольно неоднозначны. С. Касталдо отмечал, что «общая черта исследований доверия — многообразие концептуальных типологий, отсутствие ясного и общего определения концепции доверия» [Castaldo, 2002: p. 1].

В научном дискурсе циркулируют разные определения доверия. П. Штомпка определяет доверие как «ставку на будущие непредусмотренные действия других» [Sztompka, 1999: p. 25]. Иначе говоря, предполагается,

что доверие содержит два основных компонента: 1) особые ожидания (относительно того, как будет вести себя другой в какой-то ситуации в будущем); 2) убежденность, уверенность в действии (ставка). Данное им более широкое определение доверия имеет такую формулировку: «Доверие — выраженное в действии, предпринятом в отношении партнера, ожидание, что его реакции окажутся для нас выгодными, иначе говоря, сделанная в условиях неуверенности ставка на партнера в расчете на его благоприятные для нас ответные действия» [Штомпка, 2005: с. 342].

По мнению П. Штомпки, в зависимости от ожиданий действий других есть три типа ориентаций: 1) надежда / разочарование; 2) вера / сомнение; 3) доверие / недоверие. Первые два типа характеризуются пассивностью, дистанцированностью, стремлением избежать каких-либо обязательств. Доверие же проявляется в поступках, когда мы, несмотря на неопределенность и риск, все-таки действуем. В анализе П. Штомпки доверие / недоверие выступает важным показателем отношения людей друг к другу и к тому обществу, в котором они живут, а также является одной из характеристик их социальных ожиданий и поведенческих стратегий.

Понятие «недоверие» (*distrust*) здесь выступает зеркальным отражением доверия. Это тоже ставка, но отрицательная: отрицательные ожидания относительно действий других и отрицательная, защитная уверенность. Термин «безверие» (*mistrust*) П. Штомпка предлагает использовать для нейтральных ситуаций, когда воздерживаются как от проявлений доверия, так и от недоверия. Безверие представляет собой временную, промежуточную фазу процесса построения / разрушения доверия, когда утрачено предшествующее доверие или рассеялось недоверие.

По мнению Ф. Фукуямы, углубленно анализирувшего феномен доверия, последнее является «возникающим у членов сообщества ожиданием того, что другие

его члены будут вести себя более или менее предсказуемо, честно и со вниманием к потребностям окружающих, соответственно неким общим нормам» [Fukuyama, 2004: p. 52]. Э. Гидденс говорит о доверии как о «кредите доверия агентам или абстрактным системам, основанном на своеобразном “погружении в веру”, которое выносит за скобки игнорирование или недостаток информации» [Giddens, 1990: p. 53].

С. Касталдо в своих работах [Castaldo, 2002; Castaldo, 2003] подробно проанализировал имеющиеся в научном дискурсе определения доверия. В результате контент-анализа наиболее часто цитируемых определений (72 варианта) он сделал пять основных обобщений:

- Во-первых, доверие непосредственно связано с ожиданиями, убеждениями, волеизъявлением или установкой.
- Во-вторых, доверие проявляется по отношению к разным объектам; ими могут выступать другие индивиды, группы, организации, социальные институты.
- В-третьих, доверие довольно часто (в 42-х формулировках из 72-х) характеризуется через действие или поведение, то есть подчеркивается деятельностный аспект доверия, а именно действие субъекта как способ проявления доверия.
- В-четвертых, в определения доверия включают результаты и следствия оказания доверия; считается, что действия контрагента могут быть предусмотрены и положительно оценены субъектом доверия.
- В-пятых, толкование доверия включает рискованность ситуации принятия решения. В частности, такие теоретики доверия, как Н. Луман и П. Штомпка, исходят из тесной связи доверия / недоверия как таковых и условий их функционирования с ситуациями неопределенности, опасности, риска.

С учетом вышеизложенной специфики данного феномена доверие можно определить как позитивную мо-

рально-этическую, эмоциональную и одновременно прагматическую оценку социальным субъектом некоторого объекта касательно его надежности и соответствия ожиданиям субъекта, которая ориентирует на действие, является импульсом к взаимодействию и характеризует готовность субъекта к кооперации [Стеценко, 2013]. Такое определение охватывает большинство возможных проявлений доверия, подразумевая и формы выражения, поскольку оценка может перерасти в конкретное действие, направленное на субъекты различных уровней и сфер общественной жизни.

Доверие возникает, когда индивид уверен в адекватности происходящих процессов и явлений своим ценностным установкам, в основе которых лежат определенные социальные нормы. С социологической точки зрения проблему доверия можно рассматривать как процесс формирования различных социальных групп со свойственным им групповым восприятием честности, добросовестности, ответственности, пониманием справедливости, адекватности процессов и явлений сложившимся представлениям о правильности происходящего, соответствия устремлений и представлений результатам прилагаемых усилий.

Доверие как институциональная норма предполагает, что поведение участников обмена регламентируется не только формальной составляющей заключаемого контракта, но и имплицитно регулируется общественными нормами. В условиях глубоких институциональных изменений этот институт не может в полной мере выполнять свою регулирующую функцию, и его функционирование требует специально организованных усилий, поскольку отрицательный опыт может закрепляться в сознании, вызывая отрицание и устойчивое недоверие.

Существенным ограничением для возможности формирования доверия населения к формальным институтам и проводимым реформам является то, что институты являются продуктом исторического развития

общественных правил. Поэтому на формирование институциональной среды общества оказывает влияние траектория предшествующего развития, объединяющая прошлое, настоящее и будущее норм общественной жизни, позволяя понять взаимоотношения между обществом, экономикой и отдельным индивидом.

Учет траектории предшествующего развития для решения задач изменения институциональной среды означает, что ее проектирование должно учитывать опыт прошлого. В обществе всегда функционируют те или иные институты, регламентирующие взаимодействия индивидов. Институциональная среда выстраивается на основе совокупности формальных и неформальных ограничений. Изменения в формальных институтах встречают препятствия в виде существующих неформальных норм и институциональной среды как вектора развития системы.

Иницируемые институциональные преобразования являются результатом взаимодействия индивидов, объединенных в группы специальных интересов, но эффективность действия таких групп должна рассматриваться с поправкой на инертность эволюционных институциональных изменений неформальных институтов. При низкой плотности формальных норм и правил, закрепленных государством, их заменяют неформальные, санкционированные обществом. Формирование доверия как институциональной нормы осуществляется в границах «институционального коридора», внутри которого обеспечивается с определенной точностью прогнозируемый результат. Таким образом, доверие как институт является встроенным индикатором всех внутриорганизационных процессов в системе. Доверие в составе институциональной среды может оказывать как поддерживающее, так и ограничивающее влияние на социально-экономическую деятельность. Возможность такого влияния связана с плотностью институциональной среды, показателем которой может служить субъективное

ощущение индивидами достаточности насыщения приемлемыми нормами и правилами той сферы, где они осуществляют свою деятельность.

### *Доверие и родственные феномены*

Помимо определения предметной области доверия исследователь сталкивается с проблемой разведения этого понятия с родственными феноменами. В частности с такими, как «вера» и «уверенность». Отнюдь не очевидно, чем доверие к кому-то (другому человеку) или чему-то (организации, государству) отличается от веры в этих субъектов. Или что уверенность в действиях того или иного контрагента отличается от доверия к нему. Вероятно, труднее всего провести границу между однокоренными терминами — **вера** и **доверие**. Обычно под верой понимается принятие чего-то (какого-либо утверждения, представления) без достаточного обоснования, без практических доказательств; это убежденность в чем-то без опоры на предыдущий опыт и достаточные, с точки зрения формальной логики, основания. Но и в случае доверия мы имеем дело преимущественно с ожиданиями, которые не имеют порой достаточного обоснования, а иногда оно складывается даже вопреки таким основаниям и обоснованиям.

Некоторые исследователи описывали эти феномены как элементы некой шкалы. В частности, Р. Шо писал, что «доверие — это что-то большее, чем обычная уверенность, и что-то меньшее, чем слепая вера... Доверие — это надежда на то, что люди, от которых мы зависим, оправдают наши ожидания» [Шо, 2000: с. 43]. Подобным образом Дж. Харрис в качестве основания для аналитического различения доверия, уверенности и веры использовал степень осведомленности о контрагенте: «Доверие расположено в пространстве между тотальным знанием и тотальным незнанием. Этим оно, с одной стороны, отличается от веры, которая не требует



проверенных знаний; с другой стороны, доверие отличается от уверенности, так как не отсылает к обстоятельствам, в которых определенное поведение другого известно» [Harris, 2002: р. 2]. По мнению К. Харт [Hart, 2000], вера преимущественно окрашена эмоционально, тогда как уверенность скорее возникает относительно чего-то, что является хорошо известным. Доверие занимает промежуточную позицию механизма преодоления рисков вследствие свободы другого. Оно является срединной точкой континуума, на одном конце которого находится слепая вера, а на другом — полная уверенность.

Но здесь можно возразить, что доверие часто также «не требует проверенных знаний», как и вера, а вера может быть направлена на то, что другие оправдают наши ожидания. Поэтому подобный подход (на основе интенсивности выраженности определенного отношения / представления) нельзя считать удовлетворительным.

Мы предложим различия на основе того, на что направлены эти формы отношения, то есть по объекту отношения. У веры этим объектом есть факт существования чего-то / кого-то или возможность каких-то действий. Ведь *верят во что-то* — в то, что существуют сверхъестественные вещи; в то, что какая-то страна является наилучшей в мире; в то, что кто-то может что-то сделать (если мы говорим другому человеку: «Я верю в тебя», это на самом деле означает, что мы верим, что человек на что-то способен, а не в его существование). То есть *верят* или в существование чего-то, или в обязательность определенных действий с чьей-то стороны. А вот *доверие* формируется не во что-то / в кого-то, а *к чему-то / кому-то*. То есть доверяют обычно конкретному объекту, а не его характеристикам или действиям (последние являются лишь основанием для появления / не появления доверия). То есть объектом доверия является контрагент социального взаимодействия (человек, организация, государство и т. п.).

Различение доверия и уверенности также является достаточно проблематичным. Уверенность и доверие

могут базироваться как на опыте, знании о надежности партнера (знании о том, что кто-то является хорошим врачом, пилотом и т. п.), так и на вере (ведь вера также является уверенностью: «я верю в Рай» — это то же самое, что «я уверен, Рай есть»). Оба эти феномена связаны с ожиданием наступления определенных событий (осуществление определенных действий контрагентами). Поэтому и в научной литературе точки зрения на их соотношение неоднозначны. В частности, Н. Луман исходит из того, что отношения между субъектами в обществе характеризуются социальной неопределенностью, и существует три механизма снижения этой неопределенности: 1) осведомленность (*familiarity*); 2) уверенность (*confidence*); и 3) доверие (*trust*). Первый механизм характеризует социальные отношения в традиционном обществе (этот механизм близок к традиционному типу социального действия М. Вебера). В современном мире, по мнению Н. Лумана, проблематизация взаимодействия активизирует или уверенность, или доверие.

Различение уверенности и доверия проводится Н. Луманом на основе соотнесения с понятиями опасностей и рисков. Во-первых, имеет значение способность индивида различать опасности и риски. Уверенность, по его мнению, возникает из предположения об извечной предзаданности определенной стратегии поведения, тогда как доверие возникает в ситуации риска: «Если у вас нет альтернатив, вы находитесь в ситуации уверенности. Если вы выбираете одно действие, отдавая ему преимущество перед другим, вопреки возможности быть разочарованным в действиях других, вы определяете ситуацию как ситуацию доверия» [Luhman, 1979: p. 99].

Во-вторых, уверенность в большей мере присуща социальным взаимодействиям между индивидом и функциональными системами, тогда как доверие необходимо в ситуации формирования и поддержки отношений между личностными системами (индивидами).

Н. Луман пишет: «Доверие является жизненно важным в межличностных отношениях, но участие в функциональных системах, таких как экономика, политика — это уже не вопрос личностных отношений. Оно требует уверенности, а не доверия» [Luhman, 2000: p. 102].

В-третьих, уверенность есть продукт социализации индивида. Использование механизма уверенности в большей мере обусловлено усвоенными индивидом знаниями о правилах функционирования разных социальных систем, в то время как источником доверия выступает рискованная составляющая социальной ситуации взаимодействия.

При этом механизмы уверенности и доверия могут выступать базисом для формирования друг друга. В то же время разрушение уверенности не приводит обязательно к потере доверия (например, отсутствие уверенности в эффективности и надежности медицины как таковой не означает, что индивид не может доверять какому-то конкретному врачу). Кроме этого, недостаток уверенности и доверия будет вести к разным последствиям. Н. Луман считает, что недостаток уверенности может привести к возрастанию чувства отчуждения и замыканию индивида в маленьких группах; следствием этого может стать распространение интолерантных установок. А вот недостаток доверия может «просто лишить индивида способности действовать» [Luhman, 2000: p. 104].

Большинство социологических работ, в которых различаются «доверие» и «уверенность», базируются на идеях Н. Лумана. А. Селигмен [Селигмен, 2002], критикуя отдельные положения Н. Лумана, все-таки исходит из того, что доверие является следствием ролевой неопределенности, связанной со структурной непрозрачностью ролей, в ситуации, когда «системно определенные ожидания более не жизнеспособны» [Селигмен, 2002: с. 21]. Он подчеркивает, что, в отличие от доверия, уверенность формируется на основе наличного

знания относительно примененных в случае неправильного поведения партнера санкций и знания о принципиальной возможности наложения подобных санкций. «Доверие же предполагает уязвимость, обусловленную незнанием или исходной неопределенностью относительно мотивов другого» [Селигмен, 2002: с. 17].

Г. Дасгупта [Dasgupta, 2000] утверждает, что уверенность возникает из априорно приписываемой контрагенту способности отвечать ролевым ожиданиям (уверенность в действиях врачей, пилотов и других профессионалов), тогда как доверие связано с представлениями о мотивах и установках потенциального партнера. Похожая точка зрения представлена в концепции доверия, развиваемой Т. Ямагиши. Он предлагает более детально разделять уверенность и доверие, выделяя «доверие» (*trust*), «уверенность» (*confidence*) и «уверенность в безопасности» (*assurance of security*). В основе формирования уверенности или доверия, по его мнению, лежат «ожидания морального порядка» [Yamagishi, 1998: р. 40]. Последние, в свою очередь, делятся на «ожидания компетентности» и «ожидания намерений». Первый тип ожиданий в значительной мере ассоциируется с так называемым «институциональным доверием», связанным с взаимодействием индивида и конкретного социального института (в лице его представителей). В концепции Т. Ямагиши компетентность понимается как «ожидание того, что индивид способен надлежащим образом выполнить то, что обещал сделать» [Yamagishi, 1998: р. 42]. Само ожидание компетентности, по его мнению, лежит в основе уверенности.

Второй тип ожиданий — ожидания намерений — тесно связан с доверием. Их источником является оценка реальных целей (в отличие от принципиальной способности) контрагента в выполнении взятых на себя обязательств. Индивид может быть уверен в технической компетентности исполнителя, но не ощущать доверия к его личности, учитывая характер его реальных

(с точки зрения актора) намерений. *«Решение о доверии или недоверии индивиду в значительной мере зависит от оценки его личностных черт — имеет ли он такие характеристики, которые бы делали его поведение надежным, даже вопреки его / ее собственным интересам»* [Yamagishi, 1998: p. 44].

Понятие «уверенность в безопасности» (*assurance*) призвано, по мнению Т. Ямагиши, отразить возможность внешнего контроля над действиями контрагента. В таком случае источником формирования «ожиданий намерений» является не оценка «поведенческих диспозиций» партнера, а его собственная заинтересованность в выполнении обязательств, поддерживаемая существующей системой санкций. Возможность наказания выполняет функцию гаранта правильного, ожидаемого будущего поведения контрагента. Наличие фактора внешнего контроля в ситуации социального взаимодействия исключает возможность формирования доверия, так как «уверенность в безопасности» возникает в условиях «убежденности в том, что социальной неопределенности не существует» [Yamagishi, 1998: p. 46]. Концепт «уверенности в безопасности» соотносится с доверием, которое воссоздается в кровных узах, закрытых сообществах и т. п.

Если подытожить все вышесказанное, то можно выделить несколько ключевых моментов. Во-первых, предполагается, что уверенность связана с ожиданием опасности, являющимся следствием неспособности социальных институтов обеспечивать безопасность. Нормативное регулирование взаимодействий акторов задает условия, которые предполагают согласованность ожиданий и действий индивидов. Доверие, в отличие от уверенности, характеризуется такой чертой, как ориентированность на личность партнера (его намерения и мотивы). Конкретные обстоятельства взаимодействия являются дополнительным фактором, определяющим формирование доверия. Во-вторых, уверенность

может рассматриваться, прежде всего, как вера в стабильное функционирование социальных институтов и в надежность социальных ролей. В-третьих, уверенность чаще описывается как системное доверие, то есть ее объектом выступают социальные системы, отдельные институты, тогда как объектом доверия становится скорее индивид.

В-четвертых, доверие всегда формируется в ситуации межличностного взаимодействия и испытывает влияние от ситуационных, личностных характеристик контрагента и (в случае продолжительного взаимодействия) специфики отношений. Доверие социально по сути. Уверенность в этом отношении является постоянной величиной, сложившейся в процессе первичной социализации. Уверенность и «чувство безопасности» формируются в обстоятельствах, когда индивид подвергает испытанию иллюзию полноты знаний о контрагенте. Доверие находится в середине континуума «полное знание — полное незнание». Потребность в доверии возникает в ситуациях, в которых индивид ощущает нехватку информации (ситуации информационной асимметричности).

В-пятых, уверенность и чувство безопасности нивелируют неопределенность благодаря исключению элементов риска и вследствие ожидания эффективной деятельности социальных институтов или их представителей и стабильности социального порядка в целом. Доверие связано с решениями, принятыми социальными агентами в ситуации выбора на основе ожиданий будущего правильного поведения контрагента, а также с риском ошибки вследствие неполноты информации и принципиальной невозможности точного прогноза относительно будущего поведения партнера.

Тем не менее, подобные принципы деления едва ли можно считать удачными. В одном случае (Н. Луман, А. Селигмен) деление проводится на основе меры обоснованности наших ожиданий — уверенность имеет место в случае определенности и наличия знания, тогда как

доверие возникает в случае неопределенности, незнания, риска. Но и уверенность бывает в такой же степени малообоснованной (особенно когда она переходит на уровень веры). Второй случай (П. Дасгупта, Т. Ямагиши) является фактически модификацией первого. Ведь несмотря на то что разделение здесь осуществляется на основе объекта ожиданий (роли или мотива), мы опять-таки видим то же самое деление по принципу знания / незнания, определенности / неопределенности. Релевантные ожидания являются фактически знанием об определенной компетентности контрагента (которая уменьшает неопределенность), а ориентация на мотивы и установки есть фактически неопределенность / незнание (поскольку эти вещи, в отличие от компетентности, являются скрытыми, их нельзя заведомо определить и оценить). Итак, здесь снова можно привести то же самое возражение, что и в первом случае — представление и ожидание относительно мотивов других целиком могут реализовываться в форме уверенности.

Другая позиция состоит в оценке «уверенности» как элемента «доверия», или наоборот, доверие описывается как одна из форм проявления уверенности. В частности, Э. Гидденс не считает нужным разводить понятия «доверие» и «уверенность». Он пишет: «Луман, конечно, прав, различая доверие и уверенность, риск и опасность, но так же правильно будет сказать, что они в определенном смысле тесно связаны друг с другом» [Giddens, 1990: p. 32]. Э. Гидденс рассматривает доверие скорее как проявление уверенности, выделяя два ее типа: базисное доверие и доверие к абстрактным системам (техническим, экспертным). И первое, и второе выполняют функцию создания зон стабильности, формирующих чувство безопасности. По его мнению, невозможность для индивида самостоятельно сохранить стабильность своего жизненного мира заставляет верить в бесперебойность функционирования системы и добропорядочность окружающих социальных акторов.

Усвоение установок, содействующих проявлению доверительного или настороженного поведения, происходит в процессе социализации. Таким образом, доверие укореняется в отношении к окружающему миру, оно выполняет функцию своеобразного «защитного кокона».

Для Н. Лумана доверие во многом определяется ситуативными факторами — в отличие от уверенности, которая в значительной мере обусловлена именно социально-психологическими особенностями личности, сформированными еще в детстве. Э. Гидденс считает, что доверие характеризуется «непрерывностью», и не стоит «напрасно привязывать доверие к определенным обстоятельствам, в которых индивид осознанно рассматривает альтернативные способы действия» [Giddens, 1990: p. 32]. Дж. Барбалет считает, что уверенность является более общей категорией, чем доверие, так как может быть описана как «эмоция безопасных ожиданий». Он исходит из тезиса, что будущее принципиально неизвестно, что не дает возможности актору оперировать им с точки зрения расчета. Расчет уступает место эмоциям как основанию для действия, а «уверенность, которая привносит возможное будущее в настоящее, дает чувство определенности потому, что принципиально неизвестна» [Barbalet, 1999: p. 88]. Доверие же Дж. Барбалет определяет как «уверенность, связанную с ожиданиями относительно интенций других» [Barbalet, 1999: p. 96]. Промежуточным в разделении уверенности и доверия является подход, сформулированный Т. Дасом и Б. Тенгом [Das, Teng: 2001]. Они считают, что доверие связано с ожиданиями относительно мотивов объекта доверия, а уверенность касается восприимчивого уровня определенности относительно будущего благонадежного поведения партнера.

Не стоит также исключать перспективу разделения этих феноменов на основе способа ожиданий. Говорить об уверенности можно тогда, когда мы полностью убеждены в осуществлении контрагентами определенных



действий. Говорить же о доверии можно тогда, когда мы не убеждены в нужном результате, а лишь надеемся на него. Причем речь идет именно о самих этих способах восприятия других, а не об их обоснованности или правильности. И первый, и второй способы могут формироваться в одинаковых условиях; они оба могут быть одинаково обоснованными или необоснованными. Какой будет реакция человека на определенную ситуацию — доверие или уверенность, преимущественно зависит от личностных характеристик этого человека. Можно лишь сказать, что уверенность с большей вероятностью будет возникать вследствие непрерывного, многоразового оправдания ожиданий. Доверие же скорее будет возникать или из-за отсутствия такого оправдания (но при условии отсутствия неоправдания), или же при ограниченном опыте подобных оправданий.

При этом необходимо отметить немалые сложности с измерением уровня доверия. Показатели доверия принадлежат к числу самых «зыбких» и неоднозначных. Доверие имеет множество взаимосвязанных измерений, таких как доверие к людям вообще, незнакомым или, наоборот, к знакомым людям, доверие в тех или иных ситуациях, доверие к конкретным публичным персонам и знаковым фигурам в обществе, к социальным институтам, организациям, структурам и т. д. Показатели доверия подвержены резким и часто трудно объяснимым колебаниям и в сильной степени зависят и от особенностей формулировки соответствующих вопросов в анкетах, и от субъективного восприятия жизни в текущий момент, а также от множества других, не изученных и не учтенных обстоятельств [Рукавишников, 2008].

### *Типы доверия*

Едва ли не общепринятым является различие доверия *межличностного* и *обобщенного*. Доверие меж-

личностное связано с конкретными условиями взаимодействия. Обобщенное доверие — это ожидания надежности других индивидов, не связанное с прогнозом их поведения в конкретной ситуации взаимодействия и конкретным контрагентом. Оно скорее является мировоззренческой установкой, выражающей готовность индивида рассматривать окружающее как заслуживающее доверия. Например, по мнению Т. Ямагиши и его коллег, обобщенное доверие «базируется на ожиданиях относительно надежности других индивидов вообще (как характеристики людей вообще) и доверии, которое базируется на информации ... на данных относительно какого-либо определенного индивида» [Yamagishi, 1998: p. 48].

Если межличностное доверие возникает в ситуациях взаимодействия «лицом к лицу», то формирование обобщенного доверия связано с мыслями, стереотипами относительно незнакомых индивидов. В специальной литературе представлены две трактовки обобщенного (социального) доверия. В одной социальное доверие рассматривается как показатель межличностного доверия на макроуровне, отражающий культуру доверия и социальный капитал общества. В этом случае акцент делается на изучении таких ключевых тем, как условия построения гражданского общества, состояние «культуры доверия», исследование связи доверия и макроэкономических показателей.

В иной интерпретации социальное доверие рассматривается как своеобразная мировоззренческая установка индивида относительно возможности предоставления доверия окружающим, как склонность к доверию. Здесь основное внимание уделяется социально-психологическим особенностям индивида, которые, как считается, являются факторами функционирования обобщенного доверия. На первый план выходят отдельные характеристики индивида (например, оптимизм), способствующие (или, наоборот, препятствующие) проявлению установки на обобщенное доверие. В частности, Э. Усланер [Uslaner, 2002] рассматривал доверие сквозь призму

моральных ценностей и установок, создающих условия для формирования социального доверия. Обобщенное доверие, на его взгляд, отображает установку индивида предоставлять кредит доверия незнакомцам, чужим.

В целом обобщенное и межличностное доверие различаются по таким параметрам:

- обобщенное доверие — это феномен макроуровня, а межличностное доверие формируется на микроуровне;
- обобщенное доверие не связано с конкретной ситуацией взаимодействия, предметом и объектом доверия, тогда как для формирования межличностного доверия последние моменты обязательны;
- объектом обобщенного доверия является «незнакомец», «чужой», «обобщенный другой», тогда как межличностное доверие является доверием к конкретному индивиду;
- обобщенное доверие преимущественно является опытом доверия, усвоенным в детстве, тогда как межличностное доверие больше зависит от ситуативных факторов и опыта предоставления доверия или в схожей ситуации, или определенному контрагенту; поэтому оно более хрупкое, чем обобщенное доверие.

Соотношению межличностного и обобщенного доверия особое внимание уделяют исследователи, занимающиеся изучением трансформирующихся обществ. Э. Гидденс выделил два вида доверия: 1) доверие к людям (персонифицированное, построенное на личностных обязательствах); 2) доверие к абстрактным системам («анонимным другим»), предусматривающее внеличные обязательства. Под абстрактными системами тут понимаются символические знаки (например, деньги, средства политической легитимации) и экспертные системы (системы технического исполнения или профессиональной экспертизы, организующие наше материальное и социальное окружение). Последняя разновидность доверия, утверждает Э. Гидденс, формируется в совре-

менную эпоху. В принципе, к абстрактным системам относятся политическая и экономическая сферы, институты и организации, социальный порядок в целом (например, можно доверять принципам демократии, правительству, системе страхования, национальной валюте и т. п.). При этом, по его мнению, эти виды доверия выполняют разные функции. Если доверие к абстрактным системам обеспечивает ощущение надежности повседневных отношений, то доверие к людям способствует ощущению собственной аутентичности.

Э. Улманн-Маргалит дифференцирует доверие относительно меры его проявления («полное доверие», «неполное доверие», «противоречивое доверие») и ориентации на объект («самодоверие», «институциональное доверие») [Ullmann-Margalit, 2004]. М. Эндресс разграничивает «рефлексивное доверие» и «функционирующее доверие», понимая под первым совокупность калькуляции рисков, оценки выгод / издержек и попытки контроля действий других, а под вторым — неартикулированную предпосылку социального действия [Эндресс, 2010].

П. Штомпка выделяет целый ряд типов доверия [Штомпка, 2005: с. 342–343]. Во-первых, это разные типы доверия к «первичным» его объектам, а именно:

<i>Личное</i>	Доверие к индивидам, с которыми мы вступаем в прямые контакты, направленное на конкретных, известных нам лиц (включая «виртуальное» личностное доверие, например, к знаменитостям, «звездам»)
<i>Общее</i>	Готовность к действиям, основанная на априорном ожидании, что большинство лиц и институтов будут действовать в наших интересах
<i>Системное</i>	Доверие к социальным системам, порядкам и режимам, основанное на убеждении в эффективности, добропорядочности, справедливости этих систем

<i>Категориальное</i>	Доверие по параметрам пола, расы, возраста, религии, уровня доходов
<i>Позиционное</i>	Направлено априори к каждому, кто занимает определенную, достойную доверия социальную позицию (исполняет определенную роль — матери, врача, друга)
<i>Групповое</i>	Доверие к футбольной команде у фанатов, доверие студенческой группы к преподавателю
<i>Институциональное</i>	Доверие к институтам и организациям (например, к школе, университету, церкви, банкам), в том числе «процедурное» доверие — к институциональным практикам и процедурам, под которым понимается вера в то, что следование им даст наилучшие результаты. Через эти организации формируется доверие и к массе анонимных функционеров и представителей таких организаций, исполняющих в них различные социальные роли
<i>Коммерческое</i>	Доверие к определенному роду продукции, производителю, стране-производителю, фирме; убеждение в отсутствии брака или подделки, в качестве товара и косвенно — в добросовестности и компетентности их производителей, выражаемое в решении совершить покупку
<i>Технологическое</i>	Вера в прочность, надежность, эффективность технических систем, окружающих нас в современном мире, несмотря на то, что принципы их функционирования нам неизвестны; косвенным образом это также доверие к конструкторам и операторам этих систем

В то же время необходимо отметить, что во всех этих случаях, в конечном счете, доверие выражается по отношению к индивидам и их действиям (продуктам деятельности).

«Вторичные» объекты доверия становятся таковыми опосредованно, в процессе предоставления и оправдания доверия к «первичным» объектам. Ведь большая часть того, что мы знаем (или считаем, что знаем), опирается на веру в разные инстанции, равно как на веру в то,

что мы почувствовали или прочитали. Такое знание базируется не на непосредственной информации об объекте, а на нашей доверии к другим индивидам и их высказываниям (экспертам, «надежным источникам», «мудрым людям», инстанциям). Нередко, отмечает П. Штомпка, наше доверие состоит из доверия к нескольким опосредствованным вторичным объектам доверия, которые выстраиваются в «пирамиды доверия».

В данном контексте обычно рассматриваются не только собственно виды доверия, но и возможности их взаимодействия. Например, то или иное соотношение уровней институционального и межличностного доверия сравнивается с показаниями своеобразного «социального термометра», позволяющего получить реальную информацию о состоянии «социального здоровья общества». Если воспользоваться типологией российского социолога А.Н. Олейника [Олейник, 2001: с. 44], то вычленяются четыре варианта такого соотношения:

<i>Соотношение</i>	<i>Характеристика</i>
Высокое личностное и институциональное доверие	Общество обладает значительным социальным капиталом, а власть, в свою очередь, способствует его сохранению и воспроизводству
Высокий уровень личностного доверия при низком уровне доверия институционального	Общество существует автономно от власти
Высокий уровень институционального доверия при низком уровне доверия личностного	Социум не может функционировать самостоятельно, он практически полностью зависит от власти
Низкое личностное и институциональное доверие	Социальные взаимодействия в обществе парализованы, власть не может контролировать ситуацию, координированные действия затруднены из-за взаимного недоверия

В связи с неполным совпадением функций личностного и институционального доверия слабость одного из этих институтов лишь частично компенсируется силой

другого. Отсюда следует, что очень низкий уровень как того, так и другого вида доверия неблагоприятны для общества. Совершенно очевидно, что лучший вариант — иметь высокий уровень обоих типов доверия. Менее ясно, что лучше, если сравнивать второй и третий варианты. При их сопоставлении можно заметить сходство их описания с описанием знаменитой дихотомии цивилизаций Запада и Востока. Действительно, по поводу восточных обществ (стран неевропейских цивилизаций) постоянно акцентируется их гиперэтанализм и слабость внесоциальных организаций, выходящих за рамки семьи и сельской общины. Известную «формулу» для описания доиндустриальных обществ «восточного деспотизма» — «государство сильнее, чем общество» — предложил видный американский институционалист и специалист по экономической истории восточных обществ Карл Август Виттфогель в рамках своей концепции «восточного деспотизма».

В западных обществах (странах западноевропейской цивилизации) конструированием и утверждением социальных институтов наряду с государством всегда активно занимались различные самоорганизующиеся сообщества (народные собрания, ремесленные цеха, купеческие гильдии, церковные организации, профсоюзы и т. д.). Поэтому доминирование институционального доверия над личностным более типично для современных стран Запада, а преобладание личностного доверия в сравнении с институциональным — для стран Востока. Такая точка зрения достаточно распространена в среде специалистов, занимающихся кросс-культурными исследованиями.

### *Роль доверия в индивидуальной и общественной жизни*

Теоретики доверия исходят из того, что этот феномен выполняет в обществе целый ряд важных функций. Во-первых, доверие оценивают как один из факторов, поддерживающих стойкость и интегрирован-

ность общества [Заболотная, 2003: с. 69]. То есть доверие влияет на конструирование горизонтальных и вертикальных общественных отношений. В первом случае доверие принимает участие в формировании:

- групповых идентичностей (осознание общей причастности к определенному коллективу, сообществу);
- новых отношений сотрудничества и солидарности;
- разнообразных форм общественных ассоциаций (общественные движения, политические партии, клубы интересов, этнические ассоциации, религиозные деноминации, группы взаимопомощи и т. п.). Хотя общественные ассоциации могут быть построены и на основе разных организационных принципов, членство в них определяется общими представлениями, добровольностью в принятии определенных обязательств и взаимным доверием.

П. Штомпка считает, что культура доверия укрепляет связь человека с обществом (семьей, нацией, церковью и т. д.), способствует чувству идентичности и генерирует сильные коллективные общности, ведущие к кооперации, взаимной помощи и даже готовности к самопожертвованию ради других. Соответственно, доверие оказывает содействие воспроизведению особого феномена — социального капитала. «Социальный капитал» как теоретический конструкт начал активно использоваться в социологии относительно недавно. Понятие «капитал» (*capital* — в буквальном переводе «главный») стало применяться для универсального обозначения совокупности всех человеческих ресурсов. Его внедрение в научный дискурс стало одним из проявлений экспансии социологического подхода в область экономических аналитических исследований. Экономисты, наконец, стали признавать, что «культура имеет значение», и осваивать анализ культурных детерминант экономического развития в дополнение к традиционным показателям экономических ресурсов (труд, земля, финансовый капитал, предпринимательские способности).



Начало этому процессу положили научные труды американских экономистов Т. Шульца и Г. Беккера — «первопроходцев» в исследовании человеческого капитала. Под «человеческим капиталом» они предложили понимать имеющиеся у индивидуума знания, производственные навыки и мотивации, повышающие производительность труда и приносящие ему доход [Беккер, 2003]. Дж. Коулмен определяет социальный капитал как нормы взаимоотношений индивидов, повышающие производительность труда и доход. Таким образом, социальный капитал является определенным видом ресурса, доступного акторам. Коулмен подчеркивал, что, «в отличие от иных форм капитала (то есть капитала как совокупности вещественных ресурсов), социальный капитал свойственен структуре связей между акторами и среди них. Это не зависит ни от самих акторов, ни от средств производства» [Коулмен, 2001: с. 124]. По его мнению, социальный капитал способен облегчать производственную деятельность, увеличивать эффект групповой кооперации. Группа, «внутри которой существует полная надежность и абсолютное доверие, способна сделать намного больше по сравнению с группой, не владеющей данными качествами» [Коулмен, 2001: с. 126]. Ведь чем прочнее отношения доверия и солидарности, чем чаще индивиды и группы обращаются к сотрудничеству и взаимопомощи, тем большим становится социальный капитал.

Коулмен и его последователи (в частности, Ф. Фукуяма) считают важнейшим компонентом социального капитала отношения доверия [Фукуяма, 2001]. Они показали, каким образом, используя тесные неформальные социальные связи, можно успешно заниматься высокодоходной экономической деятельностью, требующей полного доверия к партнерам. Повседневная жизнь предоставляет многочисленные примеры проявления доверия в качестве капитала. Так, например, давно замечено, что коллективы, где собраны не просто хорошие

специалисты, а люди, доверяющие друг другу, работают успешнее и быстрее. Дж. Коулмен объяснил различие форм капитала следующим образом: «Если физический капитал полностью осязаем, будучи воплощенным в очевидных материальных формах, то человеческий капитал менее осязаем. Он проявляется в навыках и знаниях, приобретенных индивидом. Социальный же капитал еще менее осязаем, поскольку он существует только во взаимоотношениях индивидов» [Коулмен, 2001: с. 128]. Согласно Коулмену, если запасы физического, физиологического и частично человеческого капитала определяют величину трансформационных издержек, то запасы социального и отчасти человеческого капитала определяют величину транзакционных издержек (чем больше капитал, тем меньше издержки).

В концепции П. Штомпки доверие / недоверие выступает важным показателем отношения людей друг к другу и к обществу, в котором они живут, а также в качестве одной из характеристик их социальных ожиданий и поведенческих стратегий. Он приходит к выводу, что доверие в целом выполняет положительную функцию: 1) для того, кто доверяет; 2) для того, кому доверяют; 3) для их отношений; 4) для группы, организации и более широких сообществ. Следовательно, доверие «...поощряет общительность, участие с другими в различных формах объединений, таким образом обогащая сеть межличностных связей, увеличивая поле взаимодействий и допуская большую интимность в межличностных контактах. Другими словами, оно увеличивает то, что Эмиль Дюркгейм называл «моральной плотностью», и то, что современные авторы называют «социальным капиталом» (Патнэм), «спонтанной социализованностью» (Фукуяма) или «гражданской активностью» (Алмонд, Верба) [Sztompka, 1999: p. 105].

Еще одной важнейшей функцией доверия в современном мире является функция приведения в порядок

и уравнивания социальных и культурных различий. Плюрализм современных обществ находит проявление во фрагментации стилей жизни и культур, в разрушении старых форм социальных идентичностей и актуализации новых. Именно стремлением к сохранению культурной самобытности и индивидуальности можно объяснить упрочение групповой солидарности и отношений взаимодоверия на основе таких критериев самоопределения, как этничность, религия, пол, стиль жизни, общность взглядов и оценок действительности. Социально-культурное пространство современных обществ стало более мозаичным. Вследствие этого отдельные индивиды и группы могут ощущать себя «чужими», постоянно сталкиваясь с культурным разнообразием. Отсюда возможно возрастание недоверия и проявлений враждебности к другим группам. Соответственно, развитие «доверия к другому» может уравнивать различия и гарантировать отношения сотрудничества между разными группами. Тем самым доверие выступает в качестве необходимого компонента отношений толерантности. П. Штомпка отмечал, что доверие поощряет толерантность, принятие незнакомцев, признание культурных и политических разногласий легитимными, способствуя спокойному их восприятию. Таким образом, доверие сдерживает выражение внутригрупповой враждебности и ксенофобии и цивилизует дискуссии.

Не менее важные функции выполняет доверие и в конструировании вертикальных общественных отношений. В частности, оно непосредственно вплетается в механизм легитимации властного авторитета, обеспечивая социальную базу поддержки институтов власти и проводимого ими политического и экономического курса. Также отмечается, что доверие влияет на уровень трансакционных затрат в социальных взаимодействиях (при наличии доверия для осуществления определенных действий может быть израсходовано меньше ресурсов и времени). Кроме этого, доверие между со-

циальными субъектами создает условия для обмена информацией, обеспечивает ее дальнейшее распространение среди иных субъектов, состоящих в социальной сети. Способствует оно и введению в эксплуатацию новых нововведений, а посредством распространения информации обеспечивает их популяризацию среди других субъектов.

Таким образом, доверие освобождает и мобилизует человеческие действия, усиливает творческую, инновационную, предпринимательскую активность по отношению к другим людям; уменьшает неопределенность и риск, связанные с человеческими действиями, в результате чего возможности действия возрастают пропорционально росту доверия. Относительно же недоверия оценки диаметрально противоположны.

Степень доверия населения к действующим в обществе формальным институтам может рассматриваться как обобщенная, интегральная характеристика эффективности и качества институциональной среды. На макроуровне степень доверия выражается в таком понятии, как социально-экономическая и социокультурная стабильность. В современных исследованиях доверие анализируется и как элемент внутренней институциональной среды организации, являясь важнейшей составляющей теории эффективного управления группами и организациями. Доверие в коллективе способствует успешной совместной работе, позволяет на основе взаимопомощи решать сложные задачи, вырабатывать конструктивные решения, учитывающие мнение большего количества специалистов.

Практические исследования значения доверия для функционирования общества обнаруживают его роль в функционировании политической и экономической сфер общества. И хотя исследователи не фиксируют непосредственного влияния уровня обобщенного доверия на экономику, признается их тесная связь, и показатели социального доверия часто рассматриваются как

индикаторы «здоровья общества» [Rose-Ackerman, 2001]. Например, отмечается, что самые высокие показатели доверия стабильно демонстрируют страны Скандинавии, характеризующиеся минимальным доходным и имущественным неравенством, развитой и доступной социальной сферой, высокой социальной защищенностью населения и низким уровнем коррупции.

Многие исследователи отмечают, что атмосфера доверия, создаваемая социальным капиталом, повышает эффективность рыночных механизмов. В обществах с высоким уровнем доверия значительно ниже доля расходов бизнеса на обеспечение безопасности сделок, проверку надежности и платежеспособности контрагентов. Предприниматели не боятся расширять круг деловых партнеров, уверены в стабильности «правил игры». Это способствует развитию здоровой конкурентной среды, расширяет «горизонты бизнеса», благоприятствует долгосрочным инвестициям и инновационным проектам.

Ф. Фукуяма [Фукуяма, 2004] выдвинул гипотезу, что уровень доверия, характерный для разных культур, обуславливает темпы формирования социального капитала и влияет на экономическое развитие общества, и лишь создание объединений, отличных от родственных союзов и организаций, построенных на межличностном доверии, может лежать в основе эффективной современной экономики. Особую роль, по его оценке, социальный капитал играет в обеспечении эффективности политических демократических институтов.

Идеи, близкие к оценкам Ф. Фукуямы, представлены в исследовании голландских социологов С. Бойгельсдейка и С. Смулдерса [Beugelsdijk, Smulders: 2004], хотя они и признавали неоднозначность связи социального капитала (выраженного показателем обобщенного доверия) с экономическим развитием общества. В частности, их расчеты показали, что эмпирические данные в определенных случаях не демонстрируют значимых изменений макроэкономических показателей в зависи-

мости от высоких уровней социального доверия. В другом исследовании, посвященном влиянию уровня обобщенного доверия на распространение инновационных технологий, Т. Волкен делал заключение, что на технологическое развитие, в особенности в переходных обществах, больше влияет системное доверие, а не нормы обобщенного доверия [Volken, 2002].

Что же касается политической сферы, то Р. Патнэм развивал тезис о влиянии участия в некоммерческих организациях на распространение демократических ценностей и экономическое развитие. Он считал, что участие в различных лигах, ассоциациях, союзах и т. п. повышает политическую грамотность, общую гражданскую компетентность, умение достигать коллективных целей, оказывает содействие аккумуляции социального капитала в обществе.

С другой стороны, последствия отсутствия (или низкого уровня) доверия в обществе достаточно серьезны. По оценке П. Штомпки, в случае отсутствия доверия его функции начинают выполнять другие стратегии и практики, отвечающие человеческой потребности в определенности, предсказуемости, порядке. Проблемой здесь является то, что часть этих практик, стратегий и институтов могут стать дисфункциональными для общества в целом.

Такие альтернативные, адаптационные практики формируются на трех уровнях: 1) индивидуальном; 2) уровне практик и стратегий типичного поведения; 3) уровне культурных правил, определяющих конкретное поведение. Всего П. Штомпка выделил семь таких адаптационных реакций:

1. *Провиденциализм* — он имеет определенный положительный эффект для человека, но на социальном уровне оказывается разрушительным, ведя к пассивности и стагнации.

2. *Коррупция* — она обеспечивает чувство благоустроенности и предсказуемости, является способом влияния на других, стимуляции их действий в нужном направлении.

3. *Чрезмерное возрастание внимательности* — индивид замыкает на себя выполнение функций контролирующих инстанций, поскольку их компетентность, эффективность или ответственность ставится под сомнение (примером этому может быть распространение частной охраны, личного оружия, установка охранительных систем и сигнализации).

4. *Чрезмерное сутяжничество*.

5. *«Геттоизация»* — закрытие, создание жестких границ вокруг группы в чужом и вражеском окружении. Отрезая себя от внешнего мира, люди уменьшают его сложность и неопределенность. Недоверие в обществе в целом компенсируется преданностью местным, этническим или семейным группам, которое сопровождается ксенофобией.

6. *Патернализм* — мечты о сильном авторитарном лидере, который «железной рукой» наведет порядок, восстановит предсказуемость. Эта потребность удовлетворяется также через другие институты (в частности религиозные культы или секты).

7. *Экстернализация доверия* — в условиях недоверия к местным политикам, институтам, продукции и т. п. люди начинают ориентироваться на зарубежные страны, начинают доверять их лидерам, организациям и товарам (это, к примеру, вера в иностранную экономическую помощь, военное вмешательство, членство в НАТО или ЕС).

В то же время необходимо отметить, что зачастую позиции тех или иных теоретиков грешат чрезмерной идеализацией доверия, приписыванием данному феномену сугубо позитивных качеств. Но доверие (как, пожалуй, и любой другой социальный феномен) не может играть только положительную роль. Могут иметь место и его определенные дисфункции. В частности, выполняя функцию образования социальных связей, доверие может вести к образованию связей с ненужными и даже опасными субъектами. То же самое можно сказать об

излишнем доверии к производителям товаров, конкретному продукту, в результате которого потребитель может приобрести некачественный товар, в лучшем случае потеряв деньги, а в худшем — здоровье. Размышляя о доверии с точки зрения его дисфункций, П. Штомпка утверждает, что «очевидная дисфункциональность доверия имеет место в ситуации, которая может быть обозначена как слепое или наивное доверие; также она может происходить, когда кто-то игнорирует какие-либо признаки достоверности и делает полный «скачок веры», либо когда не учитывает негативное доказательство, или когда кто-то введен в заблуждение через целенаправленно затеянную поддельную надежность. Слепое либо наивное доверие приводит к дорогостоящим потерям, и в случае вверения доверия, основанного на воспоминаниях, открывает дверь для злоупотреблений и эксплуатации» [Sztompka, 1999: p. 105].

Взаимосвязь доверия с риском также подчеркивается и тем, что ошибочная оценка субъекта / объекта как такого, которое заслуживает доверия, и дальнейшее взаимодействие с ним, безусловно, может привести к разнообразнейшим потерям. Масштаб и сущность потерь доверившегося непосредственно зависит от того, что именно он вверил либо доверил другим. Если предметом доверия выступает конфиденциальная информация, разглашение которой может повлечь за собой негативное влияние на его репутацию, то эффекты от того, что социальный актор доверился, еще не раз причинят ему вред. Когда доверие касается материальных средств, то их утрата будет сопровождаться целым рядом сопутствующих проблем как материального, так и морального характера. В условиях множества рисков, продуцируемых современной реальностью, снижение доверия к тем или иным объектам / субъектам является правомерной реакцией социального актора, продиктованной элементарным желанием защитить себя, свои интересы, обеспечить свою безопасность.



### *Проблема недоверия*

В изучении механизмов социальных отношений и функционирования общества как такового современная социология преимущественно фокусируется на феномене доверия, оставляя без должного внимания феномен недоверия. Основная причина такого подхода заключается в том, что большинство ученых рассматривают недоверие лишь как факт отсутствия доверия. С одной стороны, такая позиция весьма логична, так как приставка «не» свидетельствует об отрицательном значении понятия «доверие». С другой стороны, понятие «недоверие» также можно рассматривать и с учетом условного разделения самого слова на две отдельные части — «недо» и «верие», объясняя его содержание как неокончательную веру во что-либо (чему-либо). К примеру, такой позиции придерживался В. Зинченко: «Обратим внимание на то, что в русском языке в слове «недоверие» имеется забавная смесь лукавства с оптимизмом. Сложная приставка «недо» — это еще не полное отсутствие. Недостаток — это не отсутствие достатка. Недоверие — не полное отсутствие веры, доверия» [Зинченко, 1998]. Предположения о том, что недоверие является не «зеркальным отражением» доверия, а более специфичным и малоизученным феноменом, все чаще появляются в современной научной литературе и требуют своего подтверждения либо опровержения в дальнейшем.

Если в отношении доверия социологическая литература изобилует разнообразнейшими определениями, то по вопросу недоверия скорее видится существенный пробел в интерпретациях, и, как результат — поле для догадок и предположений. К примеру, П. Штомпка в книге «Доверие: социологическая теория» недоверие рассматривает вскользь: «понятие недоверия трактуется как негативное зеркальное отражение доверия. Это тоже ставка, но ставка негативная. Оно включает негативные ожидания действий других (их вредных, дур-

ных, губительных действий в отношении меня), и это влечет за собой негативные оборонительные действия (избегание, спасение, дистанцирование себя, действия отказа, принятие защитных мер против того, кому я не доверяю)» [Sztompka, 1999: p. 26]. Р. Хардин, Р. Кофта, Э. Улманн-Маргалит, Д. Гамбетта, занимавшиеся как вопросом доверия, так и недоверия, также рассматривали недоверие как отсутствие или недостаток доверия, без более содержательной его дефиниции. Исследовательница Э. Улманн-Маргалит, как и в случае с доверием, дифференцирует недоверие исходя из меры его проявления («полное недоверие», «неполное недоверие», «легкое недоверие») и ориентации на объект («самонедоверие», «институциональное недоверие») [Ullmann-Margalit, 2004]. Р. Кофта рассматривал доверие не только в социальном контексте и в сфере отношений, но и в качестве поведения [Cofta, 2006].

Более содержательное определение недоверия предлагает С. Вершинин, разграничивая когнитивную, эмоциональную и поведенческую стороны данного феномена: «В когнитивном аспекте недоверие является знанием о ненадежности (непредсказуемости) партнера. Недоверие как знание может распространяться не только на отдельных индивидов, но и на социальные группы, организации, социальные институты, общество в целом. В эмоциональном аспекте недоверие может быть разновидностью веры в несовершенство человека, в доминирование отрицательных качеств (скрытности, подлости, злобности и пр.) в поведении человека и сопровождаться такими чувствами, как недовольство, пессимизм. Недоверие может быть как сознательной, так и бессознательной установкой на подозрительность в отношении других индивидов и собственную закрытость. Конечные цели индивидуальной или групповой установки на недоверие (то есть на желаемые или вынужденные идеальные состояния) зависят от конкретно-исторических условий и культурных традиций: это

может быть и борьба как соответствующее природе человека состояние (“война всех против всех”, “счастье в борьбе” и т. д.), и одиночество в различных вариантах (“в толпе” — Д. Рисмен, “в лесу” — Г.Д. Торо и т. д.). При этом недоверие неразрывно связано с доверием: любое недоверие означает — в определенном аспекте — доверие к кому-либо или чему-либо, а доверие всегда имеет своим следствием недоверие» [Вершинин, «А»]. Автор данной интерпретации в первую очередь акцентирует внимание на диалектической взаимосвязи доверия и недоверия, рассматривая недоверие как нечто более сложное, чем простой факт отсутствия доверия.

Существует ряд причин, побуждающих социальных субъектов к недоверию. Изначально недоверие возникает в результате противоречия между онтологической потребностью социального субъекта в безопасности и наличием потенциальных или реальных рисков. Соответственно, первопричиной недоверия выступает страх перед рисками либо желание избежать риска, возможного в результате взаимодействия с другими. Если говорить не о социальных отношениях, а о потреблении, то здесь недоверие формирует типичную ситуацию отказа от новых технических устройств и прочих средств из-за страха, что они способны причинить вред.

По мнению П. Штомпки, «не имея возможности предсказать будущее поведение тех, кто отличается от нас, мы реагируем на эту неопределенность с подозрением. В крайнем случае — это ксенофобия, априорное недоверие к незнакомцам» [Sztompka, 1999: p. 80]. Поэтому отсутствие идентичности с тем или иным субъектом / объектом выступает еще одной причиной недоверия. В свою очередь, отсутствие идентичности может компенсироваться информацией о субъекте / объекте взаимодействий, свидетельствующей о его надежности. Соответственно, отсутствие или недостаток исчерпывающей информации о том или ином субъекте / объекте создает атмосферу непрозрачности и неопределенности,

в результате которой недоверие является закономерной реакцией. Тем более недоверие порождает негативная либо противоречивая информация, которая также может выступать в форме репутации.

Немаловажную роль в формировании недоверия играет предшествующий социальный опыт. Если субъект уже имеет негативный социальный опыт, касающийся обманутого доверия и ненадежных субъектов, то весьма вероятно, что в своих позициях и действиях он будет исходить из него в дальнейшем, выражая недоверие субъектам и объектам, идентичным тем, которые не оправдали доверие ранее. В том числе причиной недоверия является уверенность в ненадежности и в несоответствии ожиданиям субъекта, которая может возникать как на основе имеющихся фактов, так и в результате социального опыта.

Немаловажной причиной недоверия может служить негативная социальная память, способная редуцироваться до стереотипов, мифов, слухов и т. п., которые в свою очередь тоже иницируют недоверие.

Недоверие традиционно преподносится в негативном свете — как «темная сторона доверия», но рассмотренные выше положения дают основания видеть в нем не только дисфункциональность. Недоверие несет не менее важные функции, чем доверие. Размышляя о функциях недоверия, П. Штомпка выражает такую позицию: «С одной стороны, недоверие разрушает социальный капитал, приводя к изоляции, разрозненности, разрушению ассоциаций и распаду межличностных сетей. Во-вторых, оно закрывает каналы коммуникации, приводит к изоляции членов социума и способствует “плюралистическому неведению” (Олпорт). В-третьих, мобилизует оборонительные позиции, враждебные стереотипы, слухи и предрассудки, как и открытую ксенофобию. В-четвертых, отчуждает и искореняет личность, побуждая к поиску альтернативных, зачастую незаконных идентичностей (с бандами, мафией, деви-

антными субкультурами и т. д.). В-пятых, через нечто вроде “гало-эффекта” диффузная культура недоверия способна расширять как межличностные отношения, так и отношения с посторонними лицами. В обоих случаях издержки из-за необходимости постоянной бдительности существенно возрастают и препятствуют шансам для кооперации» [Sztompka, 1999: p. 105].

Как видно, предлагаемые П. Штомпкой функции недоверия, которые мы рассмотрели выше, в большей степени походят на дисфункции. В целом недоверие формируется при условии, что субъект по тем или иным причинам не видит оснований для доверия и придерживается позиции недоверия как наиболее разумной в данной ситуации и такой, которая способна защитить его от возможных рисков. По мнению С. Вершинина, существует четыре функции недоверия: 1) историческая; 2) познавательная; 3) контрольная; 4) интегративная. Историческая функция недоверия состоит в том, что «недоверие выполняет функцию связи времен. Существующий негативный опыт, то есть опыт, связанный с прошлым, диктует определенные формы поведения в настоящем. Поэтому недоверие связывает, прежде всего, прошлое и настоящее. Недоверие не полагается на надежду, будущее выглядит здесь непредсказуемым и опасным. Поэтому акцент в ситуациях недоверия делается на настоящем» [Вершинин, «Б»].

Познавательную функцию С. Вершинин рассматривает в таком ключе: «Всякое недоверие сводит реальное или возможное многообразие мотивов поведения к нескольким реальным или воображаемым. Это приводит к определенному упрощению в процессе познания мотивов другой стороны. Но здесь возникает своеобразная ситуация, на которую указал Н. Луман и которую можно назвать *парадоксом недоверия*: тот, кто не доверяет, должен собирать больше информации, чем тот, кто доверяет. Однако и среди собранной информации недоверчивый человек должен выбрать ту, которая

заслуживает наибольшего недоверия. В этом смысле он становится более субъективным и уязвимым» [Вершинин, «Б»].

Обосновывая контрольную функцию, ученый замечает, что, «если взаимодействующие индивиды не могут полагаться друг на друга, то им необходимо все время отслеживать ситуацию и быть готовыми к оперативному вмешательству. Это требует как напряжения сил, так и все более усложняющихся систем надзора и проверки» [Вершинин, «Б»]. Интегративная функция, по мнению С. Вершинина, заключается в том, что «один из традиционных способов социальной и особенно политической внутригрупповой интеграции — это объединение индивидов на основе недоверия к каким-либо группам или социальным институтам. Солидарность, прежде всего на основе недоверия, становится одной из причин возникновения постсоветской “негативной идентичности” (Л. Гудков)» [Вершинин, «Б»].

С учетом всего вышесказанного можно утверждать, что недоверие выполняет такие функции: а) минимизация рисков в целях защиты; б) проверка надежности объектов / субъектов и их селекция; в) обновление социальных сетей; г) поиск альтернативных субъектов / объектов.

Составив более-менее отчетливое представление о функциях недоверия, определение его дисфункций становится более простой и ясной задачей. П. Штомпка утверждает, что «недоверие может быть в равной степени дисфункциональным. Это происходит в случае недоверия к тем, кто заслуживает доверия. Это можно назвать навязчивым или параноидальным недоверием. Оно может проявляться через полное пренебрежение к действительным признакам достоверности (он не доверяет “из принципа”), или неверие в позитивные оценки (он “лучше знает”), или же в редких случаях, когда он принимает всерьез игривое притворство в ненадежности (например, некто стреляет в друга под видом граби-

теля на карнавале). Основная дисфункция такого навязчивого недоверия — это лишение потенциальной возможности отношений или полный отказ от существующих выгодных отношений. Со стороны партнера, которому неправомерно не доверяют, это создает сильное негодование, разочарование и отчуждение от отношений» [Sztompka, 1999: p. 109]. Также стоит отметить, что в случае недоверия к неким объектам, информационным источникам и прочим неодухотворенным предметам, которые достоверны либо надежны, но не принимаются субъектом по причине того же параноидального недоверия или недоверия как принципа, его дисфункция будет выражаться в отвержении либо неприятии чего-то нового, вопреки надежности и выгоды. Недоверие нередко ведет к консерватизму в тех или иных вопросах, что в одних случаях выступает позитивным следствием, превращаясь в некую традицию, в других же — наоборот, становится препятствием для прогресса.

Таким образом, дисфункциями недоверия являются: а) социальное изолирование; б) ограничение взаимодействий; в) увеличение транзакционных издержек; г) застаивание информации; в) отвержение новшеств.

Рассмотрев интерпретации доверия и недоверия, их функции и дисфункции, можно утверждать, что недоверие — это не конечный путь социального действия некоторого субъекта, а лишь новый его виток, ведущий последнего к поиску тех субъектов и объектов, которые заслуживают, чтобы им доверяли. Это важное обстоятельство не позволяет сводить недоверие лишь к отсутствию доверия. Данную позицию можно проиллюстрировать типичными ситуациями из повседневной жизни обычных индивидов. Рассмотрим такой пример: работодатель не выплатил зарплату своему подчиненному без веских на то причин, вследствие чего последний испытал к нему недоверие и, как результат, прекратил сотрудничество. Но будет ли это означать,

что потребность подчиненного в работе исчерпана? Вовсе нет. Он по-прежнему нуждается в работе и продолжает свои поиски более благонадежного работодателя. Еще один пример: друг обманул доверие, но будет ли это означать, что теперь обманутый откажется от дружеских отношений с людьми вообще? В редких случаях он может стать затворником, но более вероятными действиями такого человека будут поиски того, кто сможет заменить ему неверного друга, так как его социальная потребность в общении, дружбе и элементарных социальных взаимодействиях остается столь же необходимой, как и прежде.

Приведенные выше примеры иллюстрируют тезис о том, что недоверие — это неокончателное доверие либо вера кому-либо / чему-либо. Оно является противоречивой морально-этической, прагматической и, одновременно, эмоциональной оценкой социальным субъектом некоторого объекта относительно его надежности и соответствия ожиданиям субъекта, выступающей установкой на ограничение или прекращение взаимодействия с данным объектом, одновременно формирующей подобное отношение к похожим социальным объектам и как результат, стимулирующей поиск новых, более надежных контактов / объектов. Таким образом, потребность индивида в безопасности, комфорте и уверенности всегда будет направлять его на поиск доверительных отношений, честных людей, надежных информационных источников, качественных товаров и пр. В то же время недоверие не всегда будет причиной полного отказа от отношений.

Например, имеется подчиненный — отличный специалист в области сложных математических расчетов, но со слабыми коммуникативными навыками. Такому сотруднику можно доверить сложные вычисления, но нельзя доверить общение с клиентами, и для этой задачи будут искать более подходящих специалистов. Согласно мнению П. Штомпки, доверие не может исчез-



нуть окончательно, поскольку общество само формирует защитные механизмы для его сохранения [Sztompka, 1999]. К тому же доверие помогает экономить время, ресурсы, обеспечивает комфорт и ощущение безопасности. При этом современная ситуация как в Украине, так и в странах постсоветского пространства детерминирована существенными политическими трансформациями, позволившими накопить негативную социальную память и опыт, которые теперь препятствуют появлению доверия к социальным институтам, органам власти, субъектам политики и пр. Не доверяя возможностям властных структур что-либо изменить, индивиды предпочитают заручаться поддержкой и помощью друг друга в решении тех или иных вопросов.

К примеру, если соискатель не доверяет службе занятости в том, что в результате взаимодействия с этой инстанцией он получит желаемую должность, то весьма вероятно, что он продолжит поиски работы, заручившись помощью тех, кто может содействовать ему в этом вопросе. Если человек, имеющий проблемы со здоровьем, не доверяет врачам, то он либо лечится самостоятельно, либо ищет совета у знакомых, которые, как ему кажется, имеют нужный опыт, либо обращается за помощью к знахарям или целителям. Если же субъект не доверяет тому или иному органу власти, то он будет использовать свои знакомства в поиске людей, имеющих непосредственное отношение к данной инстанции, так как, придя «с улицы» он имеет меньше шансов получить желаемое, нежели имея рекомендации более влиятельных знакомых. Существует немало подобных примеров в различных сферах общественной жизни, но суть их сводится к тому, что в условиях недоверия к социальным институтам происходит перенесение функциональных ролей с тех органов власти, которые изначально предназначены для их выполнения, на субъектов, вызывающих большее доверие, но имеющих меньшие полномочия решить поставленную задачу.

Такое положение вещей в точности отображает то, что в музыке называется синкопой, то есть смещением акцента с сильной доли такта на слабую. Таким образом, этот «эффект синкопы» провоцируется недоверием и возникает тогда, когда прямое обращение к целевым субъектам (могущим содействовать), ввиду отсутствия доверия к ним, замещается обращением к нецелевым субъектам, но пользующимся доверием. В результате создается атмосфера сложности, непрозрачности и некоего хаоса. В сложившейся ситуации упорядочить взаимодействия и вернуть все на свои места кажется заданием невозможным, но, тем не менее, крайне важным. И если доверие упрощает взаимодействие и создает атмосферу прозрачности и ясности происходящего, то недоверие значительно его усложняет, внося хаос и нестабильность в окружающую реальность. Процесс формирования социального доверия в нестабильных обществах усложняется в первую очередь тем, что во многих случаях слишком велик соблазн получить выгоду здесь и сейчас в результате нечестных действий, чем поступать честно, чем растить и ожидать урожай, который в неясном и далеком будущем может принести доверие, а может и не принести.

Таким образом, недоверие (как и доверие) предваряет определенные действия субъекта в отношении чего-либо или кого-либо, поэтому в большей степени этот феномен актуален как причина, имеющая в будущем определенные следствия в связи с наличием или отсутствием тех или иных действий субъектов. Изучение доверия позволяет понять, какие могут быть выгоды от приращения этого ресурса путем следования доверию как норме в обоюдном взаимодействии, а изучение недоверия дает нам возможность увидеть, как возможно взаимодействие в атмосфере недоверия, а также выявить способы действия недоверия как защитного механизма в атмосфере повышенного риска. Как бы там ни было, теоретическое осмысление феноменов доверия и

недоверия преследует и практическую цель, состоящую в том, чтобы построить пути превращения недоверия в доверие или наоборот — в тех ситуациях, которые этого требуют.

### 1.2. Доверительные основания легитимации социального порядка

А. Дворянов выделил среди социальных функций доверия функцию *легитимации социального порядка* [Дворянов, 2006: с. 138]. Эта функциональность доверия объяснена им на примере политических отношений в обществе, где доверие является одним из звеньев механизма легитимации властных структур, обеспечивающим социальную базу массовой поддержки институтов власти. В частности, выборы как основная процедура легитимации власти в условиях демократии предполагают наличие в обществе доверия определенным политикам и партиям, которым оказывают поддержку избиратели. Однако наличествуют и другие мнения по поводу связи доверия и легитимации в политических отношениях. М. Доган на основании анализа данных эмпирических исследований 1970–1980-х годов пришел к выводу, что на легитимности политических режимов развитых плюралистических демократий не сказывается степень доверия граждан к политическим институтам [Доган, 1994: с. 151–154]. Впрочем, здесь речь шла исключительно о странах Западной Европы и Северной Америки с устоявшимися демократическими режимами. Не исключено, что в условиях политических отношений трансформирующихся обществ постсоветских стран связь доверия и легитимации более ощутима. Возможно, эта связь более явственна в других сферах жизнедеятельности общества, а также на уровне глобальных отношений. Концептуализация доверительных оснований легитимации социального порядка, равно как и возможного влияния легитимности со-