

социального доверия (недоверия). Неустойчивость, неопределенность социальных отношений, в основе которых лежит отсутствие солидарного отношения к социальным ценностям, предопределяет развитие в российском обществе социального недоверия, ограничивает возможности для роста социального капитала.

Окулова П.А.

Екатеринбург, Россия

О НЕКОТОРЫХ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМАХ ИЗУЧЕНИЯ ДОВЕРИЯ

Доверие – открытые взаимоотношения между людьми, содержащие уверенность в порядочности и доброжелательности другого человека. Доверие может иметь финансовый или личный характер. Финансовое доверие может выразиться в одалживании средств или возложении полномочий по управлению имуществом. Признаком личного доверия служит откровенность, готовность делиться интимной, секретной информацией¹. Именно так мы привыкли трактовать доверие в обыденной жизни. Часто этот феномен не воспринимается как научный, требующий изучения.

В конце XX века проблемой доверия всерьез заинтересовались обществоведы в нашей стране. Ранее изучением доверия занялись в Европе и Америке. Существует несколько подходов к пониманию данной категории, среди которых можно выделить четыре основных: философский (ряд идей были прописаны еще Н. Макиавелли, Т. Гоббсом, Дж. Локком; К. Маркс и Ф. Энгельс затрагивали проблематику доверия; среди философов XX века можно назвать О. Больнова), экономический (Ф. Фукуяма, А. Олейник, Е. Ясин, Н. Косяк, П. Шихирев, Р. Шо), психологический (Э. Эрикссон, Т. Скрипкина, И.

¹ Jack R. Gibb, 1978, Trust: A New View of Personal and Organizational Development, Guild of Tutors Press. P 23.

Антоненко, Б. Мильнер, В. Лебедько, В. Зинченко) и социологический (Ф. Теннис, П. Штомпка, Э. Гидденс, А. Селигмен, Д. Гамбетто, Дж. Коулман, Б. Миштал, Н. Луман, Б. Барбер). В нашей работе мы используем социологический подход, делая акцент на теорию рационального выбора. Именно с позиции этой теории чаще всего рассматривается феномен доверия.

Теория рационального выбора берет свое начало в рамках экономической науки и представляет собой направление социологической теории, более точное название которого - подход или парадигма рационального выбора. Она является одной из моделей целенаправленного действия, которые встречаются во всех социальных науках. Эти модели предполагают, что социальным деятелям свойственно стремление к достижению определенных целей, что они предпринимают действия только для получения полезных и выгодных результатов. Основной постулат теории рационального выбора заключается в том, что люди действуют рационально. Отличительным элементом данной теории является идея оптимизации: действуя рационально, индивиды осуществляют выбор из ряда альтернатив оптимальным образом, то есть максимизируют выгоды, а затраты сокращают до минимума. В соответствии со своими предпочтениями деятели выбирают те действия, которые приносят наилучший результат.

Ярким представителем теории рационального выбора является Дж. Коулмен. В 1988 г. он впервые дал определение феномену доверия с точки зрения теории рационального выбора. Как отмечает Коулмен, отношение доверия всегда предполагает две стороны и две типовые социальные роли: 1) тот, кто доверяет, и 2) тот, кому доверяют. Решение о доверии сначала принимает доверяющий, он решает — доверять или нет. Но дальше если тот, кому доверяют, понимает ситуацию — свою роль и функции, также вынужден сделать выбор — оправдать или не оправдать доверие. То есть, один передает другому некоторые права, связанные с взаимным действием, а другой принимает (или не принимает) на себя некоторые обязательства, связанные с

этими действиями. Если оба, доверяющий и доверяемый, осознанно принимают на себя подобные обязательства, возникает ситуация доверия¹.

Поскольку в действии обе стороны стремятся максимизировать полезность (свои собственные интересы), то доверие как взаимоотношение должно базироваться на максимизации общей пользы, т. е. две стороны должны выигрывать при таком действии.

Можно привести в качестве примера ситуацию приема на работу. Работодатель нанимает работника на определенную должность, тем самым он доверяет ему право самостоятельно решать, как выполнить ту или иную работу (при этом он избавляется от части своих обязанностей по контролю за ситуацией и передает эти обязанности другому). В этом его выгода и польза для него, хотя есть, конечно, и другие выгоды. Наемный работник принимает на себя обязательства по выполнению данной работы за конкретную плату, и если он выполняет все условия, поставленные работодателем, то тем самым оправдывает доверие и получает соответствующую плату (выгода работника в том, чтобы оправдать ожидания доверителя и получить вознаграждение за проделанную работу).

Однако при анализе некоторых ситуаций модель Дж. Коулмена может дать сбой. Например, когда во взаимодействии принимают участие не две, а большее количество сторон и(или) в ситуацию начинают вмешиваться те или иные внешние факторы. Например, в ситуации может появиться несколько заинтересованных сторон - работодатель, наемный работник, государство, профсоюзная организация. На ситуацию могут оказывать влияние такие факторы как экономическое положение в стране, семейные отношения, правовая грамотность, личностные особенности индивидов, принадлежность к той или иной социальной группе или общности и т.д. Отношения доверия между работником и работодателем, опосредованные многочисленными факторами, становятся не такими прозрачными.

¹ Coleman, 1990. Foundations of Social Theory. Cambridge: CUP, 1990. P. 91

Дж. Коулмен допускает наличие посредников в ситуации доверия и то, что доверие может стать трехсторонним отношением. Он отмечает, что третья сторона может взять на себя вспомогательную роль (принять часть ответственности), тем самым облегчив наступление доверительных отношений. Например, когда наемный работник знает, что защищен трудовым законодательством (гарантом которого выступает государство), ему гораздо проще доверять работодателю – тогда он уверен, что получит вознаграждение за проделанную работу в полном объеме и точно в срок.

Но, далеко не всегда третья сторона облегчает путь к взаимному доверию сторон. Очень часто она может создавать дополнительные трудности на пути к взаимному доверию. Например, когда в ситуацию доверия вмешиваются какие-то личностные характеристики сторон, влияние авторитетного мнения, социальной группы, социальные установки доверия (дополняемые как группой, так и обществом), стандартизированные ожидания поведения других. Случается, что личностные характеристики (внешний вид, манера разговора и т.д.) наемного работника и руководителя не позволяет установиться доверительным отношениям. Помехой могут стать и мнения авторитетных личностей (коллег), которые настраивают наемного работника против работодателя.

Таким образом, социальное доверие складывается из огромного множества обстоятельств, факторов, которые мы будем называть контекстами. И все они в той или иной мере оказывают влияние на принятие индивидом решения о степени доверия.

Термин «контекст» (лат. *contextus* — тесная связь, соединение) заимствован из языкознания, где означает лингвистическое окружение конкретной языковой единицы. В нашем же случае мы будем понимать контекст как систему внутренних и внешних условий поведения и деятельности, влияющих на особенности восприятия, понимания и изменения человеком конкретной ситуации.

Условно можно выделить два вида контекстов: внутренний и внешний. Внутренний контекст отражает совокупность психофизиологических и личностных особенностей, знаний и опыта конкретного человека. Внешний же контекст отражает предметные, социокультурные, пространственно-временные и иных характеристики ситуации.

Благодаря внутренним и внешним контекстам, человек выстраивает свое поведение. Перед тем как принять решение о степени доверия, он стремится собрать как можно больше контекстной информации и именно ею руководствуется в процессе принятия решения.

Контекстуальная теория доверия не загоняет нас в жесткие рамки и позволяет каждую ситуацию доверия рассмотреть как уникальную. Она, в отличие от теории рационального выбора, способна учесть тонкости индивидуальной психологии индивида, а также особенности социальной среды, в которой обитает тот или иной индивид. К тому же сам термин «рациональное» является, на наш взгляд, неоднозначным. Что есть рациональное? То, что рационально для одного индивида, иррационально для другого.

Основным недостатком контекстуального подхода в отличие от теории рационального выбора, является сложность унификации, типизации и выделения определенных видов доверия. Теория рационального выбора позволяет строить четкие модели, которые, как показывает практика, далеко не всегда применимы в реальной жизни. Но на наш взгляд, накопление определенной базы позволит в дальнейшем провести детальный анализ и даст посыл к выделению конкретных типов доверия.

Следует оговориться, что не существует полного доверия, также как не существует полного недоверия. Есть баланс, который устанавливает сам индивид при анализе контекстов. В чем-то доверяет больше, в чем-то меньше, в чем-то вообще не доверяет. Возьмем пример с наемным работником и работодателем. Может случиться так, что наемный работник будет с доверием относиться к своему работодателю с точки зрения его

профессиональной компетентности (признавать, что он профессионал в своем деле, обращаться за консультациями, советами). Но в то же время, наемный работник может испытывать недоверие с точки зрения способности работодателя к правильной оценке его заслуг и материального вознаграждения. В данной ситуации наемный работник взвешивает все «за» и «против» и определяется со степенью доверия своему работодателю.

Отсюда вытекает проблема эмпирического изучения уровня доверия. Пока не разработано единого показателя доверия в обществе. Существует несколько альтернативных подходов к измерению доверия. Для измерения доверия в малых группах может быть использован социометрический метод. Наиболее популярным, но не самым удачным, является измерение доверия и его динамики посредством опросов общественного мнения (например, измеряется динамика доверия граждан к правительству, государственным институтам, общественным организациям). Разработаны также методы сравнительного исследования доверия в различных странах. Суть их проста - респондентов просят ответить на вопрос: «Большинству людей можно доверять?». На основании этих данных делается вывод о странах с низким, высоким и средним уровнем доверия. Естественно, вряд ли так могут быть получены адекватные результаты, ведь утвердительный ответ на вопрос о доверии еще не означает, что доверие будет оказано в реальном случае, кроме того, культурная специфика социальных отношений разных стран вносит непреодолимые разногласия. Измерение динамики доверия таким способом более адекватно, но также не дает полностью объективной картины.

Что касается измерения степени интенсивности доверия (шкалы доверия), то возможно выделить следующие градации: враждебность - полное недоверие - подозрительность - нормальное недоверие - нейтральное отношение (неопределенность доверия) - нормальное доверие - избыточное доверие - полное доверие («слепое» доверие). В традиционных обществах, более богатых в чувственном восприятии, ранги «доверия — недоверия» по этой шкале выше, т. е. состояния могут варьировать от «враждебности» до

«полного доверия», причем и скорость перехода из одного состояния в другое выше. В современных обществах все вращается, главным образом, вокруг нейтрального отношения, так называемого «публичного невнимания»¹.

Следует отметить, что исследований, посвященных изучению феноменов доверия и недоверия в России, проводилось не так уж много. Среди них -мониторинги общественного мнения, посвященные измерению уровня доверия к разным субъектам общественной жизни, таким как церковь, правительственные органы разного уровня (президент, государственная дума, органы местного самоуправления и т.д.), армия и т.д. Но эти мониторинги нельзя назвать полноценным изучением феномена доверия или недоверия, поскольку они не дают никакой содержательной информации о самом феномене доверия. Они могут лишь замерить некую степень доверия, наличие или отсутствие его, либо помогают выстроить иерархию объектов, которые в разной степени наделяются доверием.

Приведем несколько примеров:

“В какой мере лично Вы доверяете сегодня православной церкви?”²

1. Доверяю
2. В равной степени доверяю и не доверяю
3. Не доверяю
4. Затрудняюсь ответить

“Как Вы считаете, можно ли доверять информации в СМИ о политике?”³

1. Можно
2. Нельзя

Исходя из представленных примеров, становится ясно, что такое измерение не предусматривает, что респонденты могут по-разному

¹ Экономика и социология доверия / Ю. В. Веселов, Е. В. Капустина, В. Н. Минина и др. / Под. ред. Ю. В. Веселова. СПб.: Социол. об-во им. М. М. Ковалевского, 2004. С. 28 – 29.

² Опрос проводился Фондом “Общественное мнение” в феврале 1999 года [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://bd.fom.ru/report/cat/man/religion/t902509> (05.02.2007).

³ Опрос проводился Фондом “Общественное мнение” в сентябре 2003 года [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://bd.fom.ru/report/map/projects/finfo/fi0335/of033505/printable> (06.06.2007).

трактовать сам феномен доверия. Кто-то может трактовать его, исходя из своего эмоционального настроения в конкретный момент времени, и это совсем не означает, что человек именно так и поступает в реальной ситуации. К тому же, предоставляется возможность выбора из очень ограниченного числа альтернатив. Не учитывается тот факт, что не всегда респонденты склонны быть до конца честными и могут выразить не ту позицию, согласно которой они действовали бы в реальной жизни, а ту, которая созвучна социально одобряемому поведению. Мы вынуждены пока констатировать методологическую невозможность адекватно измерить баланс доверия.

Естественно, что подобного рода измерения не могут дать представления о самом феномене доверия, о его специфических особенностях, о степени развитости этого феномена в обществе, по уровню которого можно судить о состоянии социального капитала в нашем обществе. Да и цели у этих исследований совершенно иные.

Измерение уровня доверия, как универсального индикатора, позволяющего судить о состоянии социального капитала в российском обществе, является сложной задачей, достойной серьезного отношения к ней. И, разумеется, для решения этой задачи необходим адекватный инструментарий. Тут возникают сложности, о которых пишет в своей статье Г. Кертман¹.

Г. Кертман провел анализ выражения, которое используется в международных сравнительных исследованиях со времен работы Г. Алмонда и С. Вербы в качестве показателя, характеризующего уровень доверия в обществе – «большинству людей можно доверять». Этот вопрос был в середине 1990-х годов трижды задан в России², результаты оказались совершенно не такими, каких можно было бы ожидать, исходя из закономерностей, выявленных в международных исследованиях: 54%

¹ См.: Кертман. Г. Межличностное доверие в России // Соц. реальность. 2006. № 4.

² Исследование проводилось ИСПИ РАН в рамках репрезентативных опросов городского населения. См.: Кертман. Г. Межличностное доверие в России // Соц. реальность. 2006. № 4.

опрошенных в 1993 году и по 57% – в 1994 и 1996 годах заявили, что «большинству людей можно доверять». В ходе международного исследования, проведенного в 1990–91 годах, более высоким этот показатель был лишь в трех странах: в Швеции, Норвегии и Дании (66%, 65% и 58% соответственно). Россия существенно опередила такие страны как Словакию, Венгрию, Чехию и Польшу, где показатель межличностного доверия был предсказуемо низким - от 21% до 29%, но и обошла ведущие западноевропейские страны, США и Канаду. Результаты не могли не поражать.

Г. Кертман справедливо заметил, что согласие с утверждением «большинству людей можно доверять» еще не свидетельствует о наличии у индивида установки на доверие, а тем более о том, что индивид будет вести себя так на практике. И дело тут даже не в известном расхождении между вербальным поведением респондентов и поведением реальным, а в том, что когда человек признает, что «большинству людей можно доверять», то при этом он не берет на себя моральное обязательство проявлять такое доверие в реальных жизненных ситуациях. На это намекает и старая поговорка «доверяй, но проверяй». Так Г. Кертман пришел к выводу: долю позитивных ответов на вопрос о том можно ли доверять большинству людей, нельзя считать адекватным показателем уровня доверия в обществе.

Он предложил свою альтернативу вышеупомянутому индикатору - «Одни считают, что людям можно доверять. Другие считают, что с людьми нужно быть поосторожнее. Какая точка зрения Вам ближе – первая или вторая?»¹.

Данная формулировка более или менее четко дает респонденту понять, что его просят не просто выразить свое отношение к согражданам, сообщив, заслуживают ли они, по его мнению, доверия, а отдать предпочтение одной из двух альтернативных стратегий поведения. Противопоставление позиций «людям можно доверять» и «с людьми нужно быть поосторожнее» лишает

¹Там же. С. 31.

респондента возможности руководствоваться при ответе лукавым принципом «доверяй, но проверяй»: декларировать установку на доверие как абстрактную добродетель, имея при этом в виду, что на практике она неприменима. Вопрос стоит жестко: доверять или проверять. При этом в формулировке вопроса присутствует асимметрия: «презумпция доверия» противостоит не «презумпция недоверия» (людям нельзя доверять) – ибо многими респондентами, даже не склонными доверять ближнему, такая установка наверняка была бы отвергнута как асоциальная.

Обратим внимание также на то, что в первой части речь идет о доверии «людям», а не «большинству людей». Это принципиально, поскольку одно лишь упоминание о «большинстве» уже переводило бы выбор из плоскости поведенческих стратегий, обусловленных ценностными ориентациями, в плоскость ценностных суждений как таковых.

К тому же формулировка вопроса содержит ссылки на неких приверженцев обеих предъявленных точек зрения – «одних» и «других». Смысл этой конструкции состоит в том, чтобы придать обеим позициям определенную правомерность в глазах респондента, предотвратить попытки угадать «правильный», социально одобряемый, ответ. Участнику опроса намекают, что, какую бы точку зрения он ни предпочел, ему не грозит остаться в одиночестве, он просто окажется единомышленником «одних» либо «других».

Данный пример, на наш взгляд, является показательным. В нем авторы попытались минимизировать те негативные моменты в восприятии формулировки вопроса, которые и позволили им в дальнейшем провести исследование, дающее наиболее адекватные действительности данные.

Однако следует отметить, что исследование сущности феноменов доверия и недоверия и их основных атрибутов наиболее адекватно не в рамках количественной, а в рамках качественной методологии. Поскольку качественные методы изучения построены на понимании и интерпретации человеческого действия и взаимодействия и являются более гуманными.

Поскольку в нашем случае изучения культуры недоверия в нашей стране нам требуется описание общей картины данного социального явления, интерпретация и понимание внутреннего, субъективного в действиях человека, изложение частных фактов из его рассказов о жизни.

Примером использования качественных методов при изучении проблемы доверия может служить исследование Г. Еремичевой и Ю. Симпура, которое проводилось в 1993-1996 годах в Санкт - Петербурге¹. Исследователям, исходя из описаний конкретных социальных проблем, удалось реконструировать проблему недоверия, которая лейтмотивом проходила сквозь все проблемы, описанные респондентами (будь то проблема роста преступности или проблема грязных улиц и дворов).

В результате анализа авторы пришли к выводу, что в рамках описанной классификации «недоверие» может характеризоваться как результирующая проблема для каждого года опроса. Нередко обращение к доминирующим проблемам (проблема «грязи» и «преступности»), часто следовала за утверждением о недоверии к политикам и местным властям. Даже в тех случаях, когда «недоверие» не демонстрировалось явно при обсуждении отдельных социальных проблем, оно фигурировало как лежащий в основании скрытый контекст других. Высказываемое респондентами недовольство нередко было прямо обращено к определенным персоналиям (известным политическим деятелям или представителям местной администрации). Поэтому у авторов возник важный вопрос: как и насколько сильно это персонифицированное недоверие может отличаться от недоверия к социальным и политическим институтам, к образу их действия? Они предположили, что за демонстративным критицизмом отдельных персоналий в данном случае скрывается неявно выраженное недоверие к институтам.

Так авторы приходят к выводу, что утрата доверия не только к любым властным структурам, но и «всех ко всем» оборачивается тем, что в

¹ См.: Еремичева Г. Симпура Ю. Недоверие как социальная проблема современной России // Журнал социологии и социальной антропологии. 1999. Том II. Вып. 4.

настоящее время утверждаются разрушительные тенденции в трансформации общества, которые, внедряясь в сознание людей, тормозят любые возможности принятия конструктивных решений.

Данный пример исследования является достаточно показательным, так как его авторы попытались реконструировать культуру недоверия именно из рассказов о повседневной жизни и повседневных трудностях жителей Санкт-Петербурга. Это и позволило им достаточно точно и целостно охарактеризовать особенности культуры недоверия того периода времени.

Подводя итоги, следует подчеркнуть, что исследование в рамках качественной методологии, на данный момент времени в российском обществе, является более продуктивным, поскольку феномен социального доверия пока очень слабо изучен. Поэтому мы и предприняли попытку разработки контекстной теории доверия.

Хотелось бы также отметить, что при изучении проблемы социального доверия и, прежде всего, внутренних контекстов доверия, можно продуктивно использовать проективные методы. Часто социологи пренебрежительно относятся к данной группе методов, ссылаясь на их психологизм. На наш взгляд, широкий спектр проективных методик (в числе которых есть вербальные и невербальные ассоциации, процедуры завершения, процедуры конструкции и т.д.) позволяют более глубоко понять мотивы, субъективные отношения, неосознанный опыт индивидов.