

УДК 330.159

В.П. МЕЛЬНИК, к. е. н., ст. н. с.,

ГУ «Институт экономики и прогнозирования НАН Украины»

ФАКТОРЫ ДОВЕРИЯ И НЕДОВЕРИЯ В ХОЗЯЙСТВОВАНИИ

Охватившую мировое хозяйство со середины 2008 г. рецессию, к которой особенно чувствительной, судя по глубине и масштабам спада хозяйственной активности, оказалась украинская экономика, многие аналитики рассматривают как результат возникшего кризиса доверия к ныне практикующейся в глобальных масштабах экономико-воспроизводственной модели. Такой подход к постижению природы указанной рецессии представляется вполне резонным, ибо, как отмечал Нобелевский лауреат в области экономического анализа К. Эрроу, «в сущности любая коммерческая сделка содержит в себе элемент доверия, особенно длящаяся определенный период времени» [1, с. 357]. В силу этого обстоятельства, а также ввиду того, что в экономико-институциональном анализе феномен доверия и недоверия в хозяйствовании лишь сравнительно недавно стали привлекать внимание его представителей, вследствие чего здесь ещё не сформировались собственные традиции в их постижении, продолжение исследований этих феноменов в рамках предмета указанного анализа представляется весьма полезным.

В силу специфики феномена доверия и недоверия посвященные их изучению исследования, как правило, носят междисциплинарный характер. Общие теоретические подходы к формированию научного знания об этих феноменах разрабатывались в исследованиях А. Байера, Б. Барбера, Р. Бахманна, П. Блау, Ю. Веселова, Д. Гамбетты, Э. Гидденса, В. Дементьева, Дж. Коулмена, С. Кнака, Р. Крамера, К. Лейн, Н. Луманна [19], А. Ляско, Б. Миштал, А. Олейника, Р. Путнама, А. Селигмена, Т. Тайлера, О. Уильямсона, Э. Усланера, Ф. Фукуямы, Р. Хардина, П. Штомпки, К. Эрроу. Весомые научные результаты достигнуты в изучении закономерностей выстраивания доверительных отношений, их структуры и форм. Между тем значительно меньше внимания со стороны последователей уделено познанию феномена недоверия и диалектики доверия и недоверия как факторов людского поведения, в частности, в хозяйствовании. В связи с этим в данной работе преследуется цель в какой-то мере попытаться восполнить этот пробел.

Большинство исследователей отмечает,

что доверие во взаимоотношениях, в т. ч. хозяйственных, возникает в условиях открытости неопределенности, уязвимости, отсутствия контроля и характеризуется как установка того или иного лица к снижению его субъективной оценки рисков, связанных с поведением партнера по взаимодействию. Однако недоверие также возникает только при наличии всех перечисленных условий. Если нет открытости, уязвимости и неопределенности, то нет и опасений, связанных с ними, и, следовательно, нет оснований не только для доверия, но и для недоверия.

Важным положением в современных исследованиях этих феноменов является утверждение о том, что доверие не всегда приносит благо, а недоверие – ущерб. Избыток доверия может иногда причинить значительный вред, а оптимальный уровень недоверия – существенную пользу. В то же время большинство исследователей определяют доверие – как уверенно позитивные или оптимистические ожидания хозяйствующего субъекта относительно поведения контрагента, а недоверие как уверенно негативные его ожидания. Таким образом, эти авторы считают, что доверие касается ожиданий событий, на которые надеются, а недоверие – ожиданий вещей, которых боятся.

По нашему мнению, далеко не всегда доверие представляет позитивные ожидания хозяйствующего субъекта. Доверяя контрагенту, этот субъект принимает от него не только позитивные, но и негативные оценки собственного поведения, а также неприятные для него, но справедливые поступки (например, санкции). Неискренность в хозяйственных взаимоотношениях в большей степени способна поколебать доверие, нежели неприятная, но обоснованная подозрительность. В свою очередь, и благо, получаемое от контрагента, которому хозяйствующий субъект не доверяет, становится основой для еще больших подозрений. Особенно если этот субъект ничем не заслужил подобное благоприятное отношение. Существуют мудрые изречения, раскрывающие истинное значение этого «блага»: «Бесплатный сыр бывает только в мышеловке» или «Бойтесь данайцев, дары приносящих». Таким

© В.П. Мельник, 2009

образом, можно выделить признаки, которые более надежно, нежели позитивные и негативные ожидания, позволяют разграничить доверие и недоверие в хозяйствовании. Таковыми, по нашему мнению, выступают ожидание пользы (признак доверия), в том числе в форме противодействия, ограничения или наказания и ожидание вреда (признак недоверия), в том числе и в форме незаслуженного вознаграждения, благоприятствования, предпочтений и т.п.

Наиболее близким по смыслу к фактору «ожидания пользы – опасение вреда» является дихотомия «ожидание добра – опасение зла». Не случайно в философской традиции наиболее часто одним из основных признаков доверия выступает нравственное поведение. Доверие понимается как этическая категория, отражающая нравственные отношения между людьми. В частности, Я. Янчев доверие рассматривает как нравственное понятие, выражающее такое отношение одного субъекта к другому, которое исходит из убежденности в его добропорядочности, верности, ответственности, честности, правдивости [2]. С этой позиции противоположностью доверия является недоверие, понимаемое как состояние, в котором искренность и честность контрагента подвергаются сомнению. Однако такое противопоставление является верным далеко не всегда. Контрагент, которому не доверяет субъект, может действовать согласно нормам морали, но его интересы и цели деятельности могут вступать в противоречие с интересами и целями субъекта и потому вызывать закономерные опасения. В этом случае субъект имеет дело с заслуживающим уважения соперником.

Недоверие возникает и в случае, если второй участник взаимодействия не проявляет и даже не испытывает желания нанести ущерб. Он может вообще не подозревать о существовании конфликта целей и интересов. Однако если этот конфликт очевиден для субъекта, если он испытывает зависть или враждебность и готов к соперничеству, то ожидание справедливой реакции на подобное отношение порождает недоверие к противной стороне. Готовность субъекта к вражде или конкуренции вызывает опережающее ожидание отмщения и порождает «превентивное» недоверие. Соперничество, также как и недоверие, нередко бывают неосознаваемыми. Не этим ли чаще всего объясняется немотивированное недоверие со стороны контрагентов, которым хозяйствующий субъект не причинил никакого ущерба? Таким образом, поведение контрагента, кото-

рому хозяйствующий субъект не доверяет, может быть вполне честным и справедливым – просто этот субъект с ним находится «по разные стороны баррикад».

Попытка определить доверие как однозначное ожидание нравственного (справедливого, честного, ответственного) поведения, а недоверие как ожидание безнравственного поведения оказывается несостоятельной еще и по другой причине. Как показали результаты эмпирических исследований, крайняя степень выраженности у оцениваемого контрагента некоторых нравственных качеств (сверхответственность, кристальная честность и т.д.) воспринимаются неоднозначно. Большинство считает эти характеристики важными основаниями доверия контрагенту. Но, по мнению некоторых, такая бескомпромиссность и нечувствительность к контексту может привести к неприятным последствиям, особенно со стороны близкого окружения, и поэтому вызывает недоверие. Например, кристально честный контрагент в нравственно неоднозначной ситуации может не сохранить чужую тайну и в результате оцениваться как «предатель».

Неоднозначность связи нравственности с доверием и безнравственности с недоверием можно представить в виде схемы. В таблице 1 представлены виды отношений, которые могут возникать при различных сочетаниях степени нравственности и безнравственности оцениваемого субъекта и самого доверителя.

Несмотря на упрощенность, таблица наглядно демонстрирует, что степень нравственности партнеров не является критерием, позволяющим однозначно и надежно разграничить феномена «доверие» и «недоверие». Таким образом, общность перечисленных выше признаков этих феноменов возвращает нас к вопросу о том, в чем же состоят главные различия доверия и недоверия?

В частности, в работах Б. Поршнева предложены некоторые основания для разграничения их содержания и происхождения [3]. Отвергая представление о том, что доверие есть всего лишь отсутствие недоверия, Б. Поршнева отмечает, что эти явления могут существовать в один и тот же момент времени. Используя аналогию с законом обратной индукции возбуждения и торможения в физиологии высшей нервной деятельности, Б. Поршнева считает, что основанная на доверии зависимость, сила прямого влияния слова на психику, индуцирует (хотя и далеко не столь автоматически) ограждение, складывающееся из разных

психических механизмов. Выработка этих средств отпора совершается на протяжении всей истории человечества. Недоверие и есть первый феномен из серии этих охранительных психических антидействий. Понимая доверие как предрасположенность к внушению и зависимости от другого, Б. Поршнев отмечает, что «зависимость» первичнее, материальнее, чем

«внутренний мир» индивидуума. По мнению Б. Поршнева, недоверие есть отношение, формирующее внутренний мир человека – психическая независимость достигается противодействием зависимости. Таким образом, способность не доверять наряду со способностью доверять – онтогенетически и филогенетически одно из древнейших образований.

Таблица 1.

Виды доверия и недоверия при различных сочетаниях степени нравственности и безнравственности взаимодействующих субъектов

Доверитель / Оцениваемый контрагент	Нравственный субъект	Безнравственный субъект
Нравственный субъект	Доверие – желание и ожидание блага	Доверие – ожидание пользы
	Недоверие – противоречие, конфликт интересов и целей – «честное соперничество»	Недоверие – желание вреда и опасение возмездия
	Недоверие – опасения, вызванные кристальной честностью и бескомпромиссностью	
Безнравственный субъект	Недоверие – опасение потерь, ущерба	Недоверие – желание вреда и опасение ущерба
	Доверие – гуманная и гуманистическая позиция	Псевдодоверие – сообщничество, сговор
	Доверие – ситуативно-обусловленное	
Субъект с невыраженной нравственностью	Доверие – общая установка на доверие	Недоверие – общая установка на недоверие
	Недоверие – общая установка на недоверие	Условное доверие – избирательное доверие как следствие договора или расчета
	Доверие или Недоверие – ситуативно-обусловленное (наиболее вероятное отношение)	

Анализ происхождения доверия и недоверия вплотную подводит нас к рассмотрению функций, которые выполняют эти явления в жизни хозяйствующего субъекта. Доверие и недоверие выполняют ряд сходных функций – регулируют отношения с окружающим миром, воспроизводят пространство активности этого субъекта и др. В то же время можно выделить функции, специфичные для доверия и недоверия. Благодаря доверию хозяйствующий субъект вступает во взаимодействие с окружающим миром, познает и преобразует его и себя. Таким образом, именно доверие создает условия для воспроизводства этого субъекта в результате хозяйственного обмена. Недоверие же способствует сохранению субъекта и про-

странства его активности. В этом проявляется его защитная функция. Таким образом, еще одной характеристикой, способной разграничить доверие и недоверие является «ориентация на изменение и развитие в результате обмена – ориентация на самосохранение и автономное развитие».

Динамический баланс доверия и недоверия хозяйствующего субъекта является результатом влияния двух взаимосвязанных факторов: «сближение – избегание» и «благоприятно – неблагоприятно». Интересующие субъекта объекты при сближении вызывают у него разные ощущения и эмоции, формируя представление о благоприятном или неблагоприятном (опасном). В дальнейшем, наряду с факто-

ром «благоприятно – неблагоприятно», значимыми становятся также показатели «полезно – вредно», «плохо – хорошо», «нравственно – безнравственно». Эту группу факторов можно условно объединить под названием «ожидание блага – опасение ущерба». Значимость каждого из входящих в эту группу факторов для построения отношений доверия/недоверия определяется целым спектром личностных, социально-демографических, социокультурных, ситуативных и других детерминант.

Таким образом, наиболее значимыми факторами, по которым возможно разграничить феномены доверия и недоверия, мы считаем: «сближение – избегание», «ожидание пользы – опасение вреда». Эти факторы являются в значительной степени взаимосвязанными и в предельном случае (под влиянием хозяйственной ситуации, личностных особенностей и т.д.) они могут сливаться в единый фактор – «доверчивость – подозрительность (недоверчивость)». Именно этот частный случай и выступал основой теоретической модели, которая долгие годы считалась наиболее приемлемой в обществоведении, – модели противопоставления и взаимоисключения доверия и недоверия. Можно видеть, что среди основных факторов доверия—недоверия имеются конативные, когнитивные и эмоциональные образования. Это позволяет сформулировать определение феноменов доверия и недоверия как психологического отношения с его традиционной структурой, включающей перечисленные компоненты.

Доверие как таковое включает интерес и уважение к объекту или партнеру; представление о потребностях, которые могут быть удовлетворены в результате взаимодействия с ним; эмоции от предвкушения их удовлетворения и позитивные эмоциональные оценки партнера; расслабленность и безусловную готовность проявлять по отношению к нему добрую волю, а также совершать определенные действия, способствующие успешному взаимодействию. В свою очередь, недоверие включает следующие основные элементы: осознание рисков; чувство опасности, страха в сочетании с негативными эмоциональными оценками партнера и возможных результатов взаимодействия; настороженность и напряженность, а также готовность прекратить контакт, ответить на агрессию или проявить опережающую враждебность – нанести «превентивный удар».

Важно отметить, что содержание и степень опасений (недоверия), как правило, неэк-

вивалентны содержанию и уровню надежд (доверия). Известно, что удовольствие от выигрыша всегда ниже, чем огорчение от проигрыша. Этот феномен достаточно хорошо исследован и объясняется тем, что некто теряет нечто уже принадлежащее ему – «свое», а приобретает то, что еще не включено в это понятие. Поэтому количественно эквивалентные приобретения и потери имеют различную психологическую значимость. Однако в отношениях доверия и недоверия существует еще один важный аспект. То, что субъект теряет, зачастую не является даже по объективным оценкам эквивалентом того, что он рассчитывает приобрести в результате взаимодействия, – предмет доверия неэквивалентен предмету недоверия.

Пояснить сказанное можно на следующем примере. Так, для многих людей аргументами в пользу заключения брака являются ожидания понимания, любви, комфорта и т.д. (характеристика высокого уровня доверия). У других людей ожидания перечисленных ценностей в семейной жизни не высоки, и это не вызывает у них особого беспокойства (средний или низкий уровень доверия). Однако, если брак окажется неудачным, потери окажутся более существенными. Утраченными могут оказаться вера в людей, надежды на будущее, круг общения, социальный статус, материальные блага. Субъект, который заблаговременно задумывается над этим, испытывает значительное недоверие. Тот, кто почти не думает об этом – низкое недоверие. Эти особенности доверия и недоверия позволяют по-новому взглянуть на проблему способов и приемов формирования доверительных отношений, в частности в хозяйствовании. Как следует из сказанного, представляется бесполезным бороться с недоверием, увеличивая весомость выгод и благ, которые субъект может приобрести в результате доверия (самораскрытия). Снизить недоверие могут лишь некоторые гарантии (в частности, в выше приведенном примере – брачный контракт, сохранение раздельных кругов общения и т.д.). Точно так же скидки на билеты или повышение комфортабельности авиалайнеров не способны снизить недоверие к воздушному транспорту.

Таким образом, высокий уровень доверия означает ожидание значительного блага, а низкий – сомнения. Высокий уровень недоверия проявляется как страх многое потерять. Низкий уровень недоверия характеризуется невыраженными опасениями. При этом приоб-

ретенция от оправдания доверия и потери в результате подтверждения недоверия в большинстве случаев ни качественно, ни количественно, ни тем более психологически не являются эквивалентными. Если ожидания доверия не оправдаются, ничего страшного не произойдет – просто не будет получен «выигрыш». Если же подтвердятся ожидания недоверия, то, впусив на свою «территорию» опасного партнера, субъект может потерять нечто высокозначимое. Образно проблему доверия-недоверия можно представить как «дилемму мыши перед мышеловкой». В случае оправдания доверия она получает кусочек сыра, в случае же подтверждения недоверия – теряет жизнь. Предметом доверия выступает сыр, предметом недоверия (ставкой) – жизнь. Увеличение веса сыра повысит доверие, но снизить недоверие может только ржавчина на мышеловке или что-то подобное.

Еще одним вопросом, вызывающим интерес современных исследователей доверия и недоверия, является анализ условий, при которых возможно сосуществование этих феноменов в межсубъектных и организационных отношениях. В работе Р. Левицки, Д. Макаллистера и Р. Биса [4] отмечается, что доверие и недоверие не являются противоположными полюсами единого континуума. Это означает, что контрагенты хозяйственных отношений способны одновременно доверять и не доверять друг другу. Основаниями подобного подхода служат современные социально-психологические исследования отделимости и одновременного существования позитивно-валентных и негативно-валентных аттитюдов [5]. Исследовательские данные относительно позитивных и негативных чувств показывают, что они существуют, скорее, как двухполюсные конструкты [6]. По этим данным, позитивная эффективность (например: радость, восторг, счастье) не антонимична высоконегативной эффективности (страдание, презрение, испуг, ненависть и т.д.).

Другие исследователи сделали схожие находки, продемонстрировав отделимость позитивно-валентного и негативно-валентного конструктов, для оптимизма/пессимизма [7]. Существуют аналогичные эмпирические исследования некоторых феноменов, тесно связанных с доверием и недоверием. Так, в ряде работ [8, 9] установлена возможность одновременного ожидания людьми выгоды и ущерба при взаимодействии. Дж. Пристер и Р. Пети [10] выявили в представлениях индивидуума

по отношению к одному и тому же человеку сосуществование чувств приязни и неприязни. На основании этих работ Р. Левицки, Д. Макаллистер и Р. Бис делают заключение о том, что амбивалентность (двойственность) – обычное явление в человеческих отношениях. Исследователи считают, что субъекты достаточно легко формируют амбивалентное представление о других. Соответственно, амбивалентность доверия и недоверия по отношению к другому также является для большинства субъектов понятной и естественной.

Кроме того, ряд исследователей показал, что по мере того, как межсубъектные отношения становятся ближе, по мере того, как социальный контекст отношений становится более комплексным и характеризуется перегрузкой информации, ролевыми конфликтами и изменениями, вероятность двойственности убеждений, аттитюдов и ожиданий увеличивается [11, 12, 13]. В условиях, где сложность, неуверенность и ролевые конфликты обыкновены, где межсубъектные отношения формируются постепенно и многоаспектны по природе, существует высокий потенциал для одновременного усиления доверия и недоверия. Основой такого понимания является допущение о многомерности и имманентной противоречивости комплексных отношений между субъектами в противовес более ранним представлениям об одномерности и балансе отношений.

Считается, что сложные (мультиплексные) отношения существуют там, где представлена более чем одна взаимосвязь. Р. Левицки, Д. Макаллистер и Р. Бис справедливо отмечают, что и доверие и недоверие могут одновременно существовать в рамках мультиплексных отношений. Дж. Габарро рассматривает, как доверие эволюционирует от основанного на общем впечатлении (импрессионистского) и недифференцированного к более полно очерченному и дифференцированному по специфическим основаниям. Границы доверия и области, где доверие неуместно, становятся более четко определенными по мере того, как акцент смещается с вопроса: «Как сильно я доверяю?» – к вопросу: «В каких областях и каким образом я доверяю?» [14]. Б. Шепард отмечает, что чаще всего мотивы отношений партнеров могут быть охарактеризованы как частично конвергентные, частично дивергентные и частично несвязанные. Более того, отношения часто многоаспектны [15]. Все это порождает возможность того, что партнеры могут доверять друг другу

в определенных отношениях, не доверяют друг другу в других отношениях, а также не доверяют друг другу временами.

По мнению Р. Левицки, Д. Макаллистера и Р. Биса, баланс и однородность в представлениях и ощущениях скорее временные и промежуточные состояния. Отношения взаимодействующих сторон находятся по большей степени в состояниях дисбаланса, неоднородности и сложности. Этим же характеризуется и процесс формирования отношений в зависимости от частоты взаимодействия, длительности, и разнообразия проблем, с которыми сталкиваются партнеры. Состояния баланса и устойчивости подобны однокадровому снимку динамического процесса трансформации отношений. В связи с этим уместно использовать термин «операционный уровень доверия» как показатель текущего состояния отношений в данном аспекте взаимодействия.

Важно отметить, что исследователи не всегда оценивают диссонанс (несоответствие) в отношениях как нечто нежелательное. Р. Зайонц отмечает, что отношения между субъектами имеют тенденцию изменения по направлению к оптимальному уровню психологической несовместимости (расхождению в убеждениях, мыслях, ощущениях, поведении) — промежуточному положению между низкой устойчивостью и излишней устойчивостью отношений [16]. Взаимосвязанные (часто не по своему желанию) стороны должны эффективно взаимодействовать и координировать действия вне зависимости от того, нравятся им это или нет. При таком комплексном понимании отношений вполне естественным выглядит существование позитивных и негативных связей и оценок.

В отличие от Р. Левицки, Д. Макаллистера и Р. Биса нам представляется, что доверие и недоверие могут проявляться и сосуществовать в одних и тех же аспектах отношений между хозяйствующими субъектами. В частности, причиной может выступать наличие у оцениваемого субъекта противоречивых качеств. Так, основанием для доверия в деловых отношениях может выступать высокая компетентность партнера (которая создает уверенность, что он справится с задачей), а основанием столь же высокого недоверия могут выступать другие субъектные особенности, например, неорганизованность (которая приведет к срыву сроков, выполнения договоренностей).

Кроме того, как показывают эмпирические исследования, существуют качества субъек-

екта, которые могут одновременно вызывать и доверие, и недоверие. В первую очередь это такие его свойства, как: сила, активность, смелость и оптимизм, а также слабость, различие интересов, гиперответственность и т.п. Одной из причин этого является тот факт, что сила, активность, смелость и т.д. могут принести значительную пользу в сотрудничестве, но становятся опасными, если являются качествами потенциального соперника. Аналогично слабость партнера по взаимодействию снижает доверие к нему, так как может негативно отразиться на результатах совместной деятельности, однако, она также сдерживает недоверие, поскольку является гарантией безопасности.

Существует еще одна причина усиления недоверия одновременно с ростом доверия. Дело в том, что с увеличением открытости партнеров возрастают связанные с ней риски (возможные негативные последствия обмана доверия). Действительно, чем социально ближе партнеры по взаимодействию, тем они уязвимее друг для друга. Высокая оценка рисков, возникающих в результате открытости субъекта и партнера по взаимодействию, может приводить к росту недоверия. В таких отношениях недоверие в отличие от доверия зачастую не имеет объективных оснований, так как не подтверждается какими-либо негативными фактами. Подобное необоснованное недоверие довольно типично для высокозначимых отношений и мало зависит от доказательств надежности партнера. Снизить недоверие помогут только гарантии безопасности.

Например, в клановых сообществах нередко используются следующие приемы: ограничение доступа партнеров к полной информации друг о друге («меньше знаешь — крепче спишь»), или, напротив, наличие общих секретов («быть повязанными»). Снижает недоверие и жесткая взаимозависимость и взаимответственность партнеров («круговая порука»). Более надежной гарантией может выступать только психологическая близость — наличие общего мировоззрения, системы ценностей, а также взаимное принятие, уважение и т.д. Подлинно глубокие отношения являются единственным в полной мере эффективным ограничителем недоверия в наиболее значимых сферах жизнедеятельности субъекта. Общность целей и интересов, хорошее знание партнера, уверенность в его высокой нравственности создают условия для преодоления амбивалентности отношений и формирования высокого уровня доверия на фоне низкого уровня

недоверия. Однако этот тип отношений абсолютного и полного доверия нечасто встречается в реальной жизни и может иметь не только позитивные, но и негативные последствия.

В большинстве современных исследований по проблеме доверия обосновываются преимущества доверительных отношений и отмечаются негативные последствия недоверия. Однако существует ряд специальных исследований, посвященных анализу негативных последствий для отношений и эффективности совместной деятельности, которые влечет за собой высокий уровень доверия, и позитивного влияния на отношения умеренного недоверия. Опровергая представление о том, что больше доверия – однозначно лучше, Д. Макаллистер называет это «вторым лицом доверия», или «темной стороной доверия». Он анализирует ситуации обмана доверия, а также влияние этого на дальнейшие отношения и на экономическую эффективность деятельности [17]. Ряд упомянутых работ содержит глубокий анализ представлений западных исследователей о последствиях однозначно высокого уровня доверия и преимуществах оптимального соотношения доверия и недоверия.

Большинством современных исследователей разделяется точка зрения о позитивном значении для взаимодействия различных субъектов высокого уровня доверия. Для исследователей также очевидны и «минусы» излишнего недоверия. Оно не только приводит к увеличению издержек взаимодействия, связанных с необходимостью гарантий и контроля, но и ограничивает коммуникации, осложняет передачу информации, тем самым затрудняя и затягивая процессы принятия решений. Кроме того, даже когда недоверие в отношении партнеров имеет некоторые основания и оправдано, оно может утрироваться и инициировать параноидальное отношение [18]. Что приведет к общему игнорированию позитивной информации о партнере и переинтерпретации свидетельств того, что он заслуживает доверия. Ожидания вредительства и предательства не являются необычными во многих организациях. Параноидальные условия могут усиливаться, актуализировать тему мести, и приводить к пристальному контролю за лишенным доверия злоумышленником. С позиции недоверия, благожелательное или альтруистическое поведение подозреваемого субъекта может быть расценено как очередное свидетельство его недобрых намерений, как попытка манипуляции, управления впечатлением и т.д.

В то же время высокое и однозначное доверие может приводить к целому ряду негативных последствий. По мнению большинства авторов, основным минусом доверительных отношений является злоупотребление доверием. Оно может осуществляться в форме вероломства, когда открытость и уязвимость партнера используются для получения выгоды. В этом случае доверие будет безвозвратно утрачено, однако выигрыш может быть весьма значителен. Наиболее вероятно, что субъект, не оправдавший доверия, был бы не в силах добиться его путем переговоров или в ходе честного соперничества. Возможен и другой вариант злоупотребления доверием, не связанный с обманом, но являющийся манипуляцией. Так, «пугая» недоверием, можно добиваться от партнера различных уступок и дополнительных благ в качестве доказательств благонадежности.

Необходимо отметить также «минусы» доверия и для контрагента, которому собираются доверять. У него может отсутствовать желание выступать объектом доверия. Во-первых, потому, что доверие предполагает ответственность, которую он не готов взять на себя. Во-вторых, сокращение психологической дистанции не позволяет ему максимизировать собственный выигрыш от взаимодействия. В случае, если субъект чувствует себя способным победить в условиях соперничества при отсутствии доверия, т.е. имеет, по собственному мнению, высокие шансы на успех в ситуации соревнования, то в условиях доверия он более ограничен в выборе методов и средств воздействия. Поскольку, применив силу, хитрость или устрашение по отношению к контрагенту, который ему доверяет, он окажется предателем, обманщиком. А это для большинства субъектов, стремящихся сохранить самоуважение, является неприемлемым. Навязывание доверия для снижения неопределенности и обеспечения собственной безопасности является манипулятивным приемом: «Видишь, я тебе доверяю, и, значит, ты должен...». Можно сказать, что в условиях доверия более сильный партнер проигрывает. Поэтому далеко не все готовы принять высокий уровень доверия, навязываемый другими участниками взаимодействия. Если манипуляция доверием является взаимной, то такое псевдодоверие может быть опасной игрой — готовность каждой стороны нанести внезапный удар в условиях периодической демонстрации открытости, которую игра в доверие неизбежно предполагает. Рано

или поздно одна из сторон воспользуется этой незащищенностью и нанесет удар.

Справедливости ради необходимо отметить, что не меньше негативных последствий таит в себе и игра в недоверие. Демонстрация неготовности доверять партнеру, который заинтересован в том, чтобы его заслужить, предполагает проявление им своих добрых намерений, надежности, предсказуемости и т.д. В то же время позиция «я ему не доверяю» позволяет субъекту быть более требовательным и нетерпимым к партнеру. Кроме того, эта позиция также позволяет не соблюдать по отношению к нему социальных норм. Поскольку, как мы уже отмечали выше, доверие и недоверие – это, в первую очередь, готовность совершать или не совершать определенные действия, а также соблюдать или не соблюдать поведенческие нормы в отношении объекта доверия или недоверия.

Еще одним неприятным следствием высокого уровня доверия является тот факт, что отсутствие контроля и конкуренции действует расслабляюще на взаимодействующие стороны. Ошибки и упущения партнера в условиях излишнего доверия остаются незамеченными, перспективные возможности – нереализованными, имеющийся потенциал – нераскрытым. Таким образом, слишком высокий уровень доверия, даже при самых добрых намерениях сторон, снижает эффективность деятельности. При высоком уровне доверия возникают также ситуации, когда подозрительное поведение другого отмечается или интерпретируется в позитивном свете. Это может служить оправданием усилий, вложенных в формирование доверия. Таким образом также может реализовываться одна из функций доверия – воспроизводство пространства активности хозяйствующего субъекта. Для сохранения этого пространства необходимо иногда закрывать глаза на неблагоприятное поведение контрагента взаимоотношений.

Защитой от подобных негативных последствий излишнего и однозначного доверия выступают ограничители доверия, а также динамический баланс доверия и недоверия. Неслучайно рядом исследователей ставится вопрос анализа эффективности, функциональности и полезности недоверия. В большинстве соответствующих работ речь идет об институциональном недоверии, т. е. о закреплённых в формальных и неформальных институциональных кодексах, правилах и нормах, ограничивающих свободный обмен информацией и другими ресурсами между взаимодействующими

субъектами и предписывающих процедуры взаимного контроля и отчета, а также санкции в случае нарушения этих норм. Такое недоверие, в частности, может пониматься как центральный компонент стимулирования рациональности организации. В 1957 г. Г. Саймон доказал, что организации способны достигать уровня рациональности, который превосходит рациональность ее членов, создавая структуры и системы правил, усиливающие недоверие. В этой связи интересно высказывание Н. Луманна о том, что «в условиях современной среды доверие не может существовать отдельно от недоверия, и доверие не может возрасти отдельно от увеличения недоверия. Увеличение доверия или недоверия отдельно от увеличения другого компонента может причинить больше вреда, нежели пользы!» [19]. Н. Луманн считает, что если мы надеемся повысить уровень доверия в обществе, то должны быть готовы также увеличить общие показатели недоверия. Он полагает, что недоверие может быть институционализировано в формальных организационных ролях (инспекторы контроля или аудиторы), позициях (супервайзеры), и санкциях (специфических наказаниях для различных нарушений). Н. Луманн приводит довод, что таким образом институционализированное недоверие допускает деперсонализацию недоверительной активности. Он считает, что формализованные процедуры взысканий за нарушения полезны, так как они определяют границы возможного наказания и, кроме того, обеспечивают возмещение убытков. Деперсонализация недоверия позволяет поддерживать достаточно высокий уровень доверия, моральный дух и комфортную психологическую атмосферу в организации. Это возможно потому, что выполнение институционализированных контрольных и отчетных процедур не воспринимается как подозрительность и слежка, а оценивается как добровольное и уважительное соблюдение норм корпоративной культуры.

Можно отметить еще одно важное преимущество баланса доверия и недоверия в хозяйственных отношениях. Оптимальное соотношение доверия и недоверия, становясь нормой взаимодействия с окружающими, расширяет круг лиц, с которыми хозяйствующий субъект может вступать в контакт и чьей помощью он может воспользоваться. В связи с этим уместно привести аргумент М. Грановитера о «силе слабых звеньев» [20, с.1371]. Он основывается на представлении о том, что «те, с кем мы слабо связаны, с большей вероятностью

вращаются в иных кругах, нежели мы, и имеют доступ к неизвестной нам информации». Таким образом, отдаленные знакомства могут быть более полезны, нежели близкое окружение при управлении кризисами. В то же время те, с кем субъект слабо связан, вполне вероятно, имеют ценности и предпочтения, отличные от его ценностей и предпочтений, что создает основание для частичного недоверия.

Таким образом, неизбежны сложности как раз в тех отношениях, где возникает либо широкое доверие, либо такое же недоверие и где сдерживаются противоположные тенденции. Они оценивают это динамическое напряжение доверия и недоверия как продуктивное, оказывающее влияние в интересах обеих взаимодействующих сторон и являющееся источником стабильности их отношений.

Проведенный анализ основных признаков, функций, условий формирования и существования доверия и недоверия свидетельствует о бесперспективности подхода к их рассмотрению как взаимоисключающих феноменов, являющихся противоположными полюсами единого континуума, и позволяют переосмыслить их диалектику в хозяйственной реальности.

Литература

1. Arrow K.J. Gifts and Exchanges // *Philosophy and Public Affairs*. 1974. – Vol. 1. – № 4.
2. Янчев Я. Доверието като етическа категория. – София, 1968.
3. Поршнев Б.Ф. Элементы социальной психологии // *Проблемы общественной психологии*. – М., 1965.
4. Lewicki R.J., McAllister D.J., Bies R.J. Trust and distrust: New relationships and realities // *Academy of Management Review*, July 1998, V. 23 Is 3. P. 438-459.
5. Cacioppo J.T., Berntson G.G. Relationship between attitudes and evaluative space: A critical review, with emphasis on the separability of positive and negative substrates // *Psychological Bulletin*. 1994. V. 115. – P. 401-423.
6. Burke M.J., Brief A.P., George J.M., Robertson L., Webster J. Measuring affect at work; confirmatory analyses of competing mood structures with conceptual linkage to cortical regulatory systems // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. V. 75. – P. 1091-1102.
7. Stallings M.C., Dunham C.C., Gatz M., Bengtson V.L. Relationships among life events and psychological well-being: More evidence for a two-factor theory of well-being // *Journal of Applied*

Gerontology. 1997. V. 16. – P. 104-119.

8. Katz I., Hass R.G. Racial ambivalence and American value conflict: Correlational and priming studies of dual cognitive structures // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1988. V. 55. – P. 893-905.

9. Patchen M., Hofman G., Davidson J.D. Interracial perceptions among high school students // *Sociometry*. 1976. V. 39. – P. 341-354.

10. Priester J.R., Petty R.E. The gradual threshold model of ambivalence: Relating the positive and negative bases of attitudes to subjective ambivalence // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1996. V. 71. – P. 431-449.

11. Coser L.A. *The functions of social conflict*. New York: Free Press, 1956.

12. Mancini P. Between trust and suspicion: How political journalists solve the dilemma // *European Journal of Communication*. 1993. V. 8. – P. 33-51.

13. Otnes C, Lowrey T.M., Shrum L.J. Toward an understanding of consumer ambivalence // *Journal of Consumer Research*. 1997. V. 24. – P. 80-93.

14. Gabarro J.J. The development of working relationships // *Intellectual teamwork: Social and technological foundations of cooperative work* / Eds J. Gallagher, R.E. Kraut, C. Egido. NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1990. P. 79-110.

15. Sheppard B.H. Negotiating in long-term mutually interdependent relationships among relative equals // *Research on negotiation in organizations* / Eds. R.J. Bies, R.J. Lewicki, B.H. Sheppard. Greenwich, CTJAI Press, 1995. V. 5. P. 3-44.

16. Zajonc R.B. The concepts of balance, congruity, and dissonance // *Public Opinion Quarterly*. 1960. V. 24. – P. 280-296.

17. McAllister D.J. Two faces of interpersonal trust // *Research on negotiation in organizations* / Eds. R.J. Lewicki, R.J. Bies, B.H. Sheppard. Greenwich, CTJAI Press. 1997. V. 6. – P. 87-112.

18. Bies R.J., Tripp T, Kramer R. At the breaking point: Cognitive & social dynamics of revenge in organizations // *Antisocial behavior in organizations* / Eds. J. Greenberg, R. Giacalone. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997. – P. 18-36.

19. Luhmann N. *Trust and power*. Chichester, England: Wiley, 1979.

20. Granovetter M.S. The strength of weak ties // *American Journal of Sociology*. 1973. V. 78. – P. 1360-1380.

Статья поступила в редакцию 01.09.2009