

Понятие доверия в психологии



Доверие – это...

- В «*Энциклопедическом словаре*» Брокгауза и Эфрона доверие — это «психическое состояние, в силу которого мы полагаемся на какое-либо мнение, кажущееся нам авторитетным, и потому отказываемся от самостоятельного исследования вопроса, могущего быть нами исследованным».
- В «*Словаре*» В. Даля «довериться» — «отдаться на веру, на совесть, вверить кому-то себя, свои тайны, свои дела, положиться на кого-то вполне».
- В «*Словаре русского языка*» С. И. Ожегова (1985) дается следующее определение доверию: это «уверенность в чьей-нибудь добросовестности, искренности, в правильности чего-нибудь и основанное на этом отношение к кому-, чему-нибудь».

Доверие – это...

- Т. С. Пухарева опросила молодых людей: как они понимают доверие? В основном ответы были трех типов:
- раскрытие себя для другого;
- хорошие взаимоотношения;
- уверенность в другом человеке.

Традиционный взгляд:

1. Доверие – позитивное состояние, оптимистичное ожидание и т.д.
2. Доверие – благо, Недоверие – зло
3. Доверие и Недоверие – два полюса одного феномена

Результаты компьютерного контент-анализа современных определений доверия (С. Косталдо)

- Доверие непосредственным образом связано с ожиданиями, убеждениями, волеизъявлением или установкой.
- Доверие проявляется по отношению к разным объектам; таковыми могут выступать другие индивиды, группы, организации, социальные институты.
- Доверие довольно часто (в 42 из 72 случаев) определяется через действие или поведение.

Результаты компьютерного контент-анализа современных определений доверия (С. Косталдо)

- Определения доверия включают результаты и следствия оказания доверия; предполагается, что действия контрагента могут быть предсказаны и позитивно оценены субъектом доверия.
- Толкование доверия включает рискованность ситуации принятия решения.

- Вопрос a165 в анкете World Value Survey: «Можете ли вы вообще сказать, что большинству людей можно доверять, или же, когда имеешь дело с людьми, следует быть осторожным?» (Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you can't be too careful in dealing with people?).
- Подобный же вопрос сформулирован и в других анкетах, например проекта European Social Survey, ESS (URL: www.europeansocialsurvey.org), в рамках которого респонденты оценивают степень своего доверия к другим по шкале от 0 («совсем не доверяю») до 10 («полностью доверяю»).

- 1. Дания 66,5
- 2 Швеция 66,3
- 3 Норвегия 65,3
- 4 Нидерланды 60,0
- 5 Финляндия 57,4
- 6 Китай 54,5
- 7 Саудовская Аравия 53,0
- 8 Япония 43,0
- 9 Беларусь 41,8
- 10 Исландия 41,0
- 11 Австралия 40,0
- 12 Испания 38,5
- 13 Германия 37,5
- 14 Швейцария 36,9
- 15 Канада 36,9
- 16 США 36,2
- 17 Ирландия 36,0
- 18 Австрия 33,4
- 19 Италия 32,6
- 20 Бельгия 29,2
- 21 Великобритания 28,8
- 22 Словакия 27,3
- 23 Украина 26,9
- 24 Болгария 26,8
- 25 Литва 25,9
- 26 Люксембург 24,7
- 27 Армения 24,6
- 28 Чехия 24,5
- 29 Россия 23,9
- 30 Греция 23,7
- 31 Израиль 23,4
- 32 Эстония 23,4
- 33 Венгрия 22,3
- 34 Франция 21,3
- 35 Хорватия 20,5
- 36 Грузия 18,7
- 37 Польша 18,4
- 38 Латвия 17,1
- 39 Южная Корея 15,8
- 40 Сингапур 14,7
- 41 Португалия 12,3
- 42 Румыния 10,1

- По мнению большинства исследователей, для возникновения доверия необходимы следующие обстоятельства (обязательные условия):
- наличие значимой ситуации, характеризующейся неопределенностью или связанной с риском;
- оптимистическое ожидание субъекта относительно исхода события;
- уязвимость субъекта и зависимость его от поведения других участников взаимодействия;
- добровольность взаимодействия;
- отсутствие контроля.

Высокая неопределенность

Контроль

Вера

Доверие

Расчет

Уверенность

Низкая неопределенность

Соотношение вера / доверие (В.Г. Галушко, С.Л. Синютин и др.)

ВЕРА

- Представляет собой убеждение
- Связана с мировоззрением
- Предметом является истина
- Объект абстрактен
- Отсутствие сомнений, наличие уверенности
- Не требует доказательств, проверки

ДОВЕРИЕ

- Представляет собой отношение
- Связано с конкретной информацией, утилитарно
- Предметом является правдивость
- Объект конкретен
- Наличие сомнений, связанных с неопределенностью ситуации
- Проверка информации желательна

Функции доверия

- **Создание чувства безопасности, защищенности**
- **Создание ощущения целостности коллективного субъекта деятельности**
- **Самоопределение субъекта**
- **Формирование, защита, воспроизводство социально-психологического пространства**
- **Обеспечение эмоционального комфорта**
- **Психологическое облегчение (за счет самораскрытия)**
- **Снижение уровня напряженности и стресса в отношениях**
- **Облегчение взаимодействия, мотивация взаимопомощи**
- **Создание чувства психологического комфорта**

Структура акта доверия (П. Штомпка)

| Доверительные ожидания | | Реализация в действии | |
|---------------------------------------|---|--|---|
| Свойства окружающего контекста | <ol style="list-style-type: none">1. Воспринимаемая надежность объекта доверия:<ul style="list-style-type: none">-репутация-исполнение-презентация2. Доверчивость агента3. Культура доверия | Свойства вторичных объектов доверия | Условия, определяющие степень реализации: <ul style="list-style-type: none">-последствия взаимодействия-длительность взаимодействия-возможность его прекращения-степень риска-наличие гарантий-ценность предмета доверия |

Факторы, усиливающие доверие

- **Аргументация говорящего**
- **Манера речи**
- **Внешний вид**
- **Социальный статус, компетентность**
- **Авторитет**

Этапы формирования доверия



Виды доверия (Левицки, Бункер)

- Доверие по расчету
- Доверие, основанное на знании
- Доверие по тождеству

Доверие невозможно без информации!!

Виды доверия (Вебер)

- **Ценностно-рациональное (на вере)**
- **Традиционное (на длительной привычке)**
- **Аффективное (на эмоциях)**
- **Целерациональное (ожидание определенного поведения людей и использование этого знания в качестве условий и средств для рационально поставленной своей цели)**

Детерминанты доверия и недоверия

Для каждого процесса можно выделить наиболее значимые детерминанты, в частности для *построения доверия* важна коммуникативная компетентность, для *поддержания доверия* – нравственные качества.

Для *формирования недоверия* важна подозрительность, для ситуации, когда *сбылись опасения* – самообладание и ОПТИМИЗМ.