

СПЕЦИФІКА СОЦІАЛЬНИХ ОЧІКУВАНЬ В СТРУКТУРІ ДОВІРИ

Здійснено концептуальний аналіз феномена довіри як набору специфічних очікувань, що мають переважно моральну природу. Довіра розглядається в контексті позитивних очікувань намірів, безпеки, компетентності, надійності, соціального порядку. Звертається увага на розрізнення очікувань в довірі та упевненості, а також в довірі та недовірі.

Ключові слова: довіра, недовіра, упевненість, очікування, норма, цінність.

Характерною ознакою сучасності стають зростаючі процеси глобалізації, інформатизації, модернізації, що, ускладнене численними кризами (економічною, політичною, екологічною, духовною тощо) та гострими протистояннями, зумовлює значні зміни в ціннісно-нормативній структурі сучасного соціуму, спричинюючи посилену увагу до морально-етичної проблематики та актуалізуючи звернення до гнучких соціокультурних детермінант суспільного розвитку, чільне місце серед яких займає саме довіра. Внаслідок незмінної здатності встановлювати відкриті та відносно безпечні відносини в умовах невизначеності, довіра щільно пов'язана з проблемами солідарності, соціального порядку, співробітництва, соціального капіталу тощо, що значно посилює наукову зацікавленість феноменом довіри в різноманітних аспектах – філософському, політичному, економічному, соціологічному та ін.

Серед розмаїття робіт, присвячених комплексному дослідженню проблеми довіри, слід відзначити праці Н. Лумана, Е. Гідденса, Ф. Фукуями, А. Селігмена, П. Штомпки, А. Байер, Т. Ямагіші, Б. Міцтел, Б. Барбера, Д. Гамбети, Е. Усланера, Р. Хардіна, С. Айзенштадта, С. Касталдо та ін. До аналізу соціально-психологічної природи феномена довіри в контексті соціальних зобов'язань та очікувань звертались Т. Скрипкіна, В. Зінченко, І. Антоненко, А. Купрейченко та ін. Але, незважаючи на наявність значного кола праць з проблематики довіри, соціально-філософське осягнення довіри як спрямованих на Іншого (як персоніфікованого, так і деперсоніфікованого) своєрідних очікувань залишається недостатньо дослідженим.

Тому **метою** даної праці є концептуальний аналіз специфіки довірчих очікувань як ціннісно-нормативного підґрунтя довіри, звертаючи увагу на моральнісний характер довірчих відносин.

Феномен довіри є своєрідним атрибутом сучасності, проблематизуючись в ситуації значного ускладнення соціуму та рольової диференціації. Звернення до аналізу специфіки очікувань в структурі довіри обумовлено властивою довірі здатністю орієнтування на майбутнє, передбачати розвиток взаємин в умовах можливості альтернатив, що й сприяє визначенню довіри як проективної детермінанти соціальної взаємодії. Окрім того, дослідження проблеми довіри може відбуватись в трьох ключових іпостасях: довіри-явища, що відображає його специфічну природу та різноманітні прояви в соціальному середовищі; довіри-поняття, що постає мисленнєвим конструктом, акцентуючи концептуальні властивості; довіри-величини, динамічність та змінність якої піддається вимірюванню, висвітлюючи суспільні преференції та виявляючи проблеми.

Довіра є досить складним соціальним явищем, що пронизує соціальні взаємодії в різноманітних сферах суспільства. Складна природа довіри зумовлює і неоднозначність у спробах визначення концепту довіри: інституціональну довіру переважно пов'язують з упевненістю та надійністю функціонування соціальних систем (А. Селігмен, Н. Луман, Р. Майєр), обов'язкова наявність ризику у відносинах довіри сприяє трактуванню довіри як ставки на майбутні можливі дії інших (П. Штомпка, Дж. Коулмен, Б. Мітцел), а взяті зобов'язання та очікування взаємності зумовлюють дослідження довіри в контексті аналізу взаємних обмінів, трансакцій (Л. Закер, Р. Емерсон, К. Кук, Т. Ямагіші).

З точки зору представників символічного інтеракціонізму (Дж. Г. Мід, Г. Блумер та ін.), соціальна взаємодія трактується в термінах комунікації, солідарності та кооперації як неперервне діалогування, в якому створюються, осмислюються, інтерпретуються наміри значущих інших, враховуючи інтереси учасників взаємодії та можливості пристосування до них. Довіра є ціннісно-нормативною передумовою соціальної взаємодії, забезпечуючи наявність загальноприйнятних взаємних очікувань, що визначають певні настанови та орієнтири в формуванні потреб, мотивів, намірів тощо, їх задоволенні та реа-

лізації. З позицій символічного інтеракціонізму очікування в довірі можемо трактувати як конструювання образу Іншого шляхом його оцінювання та співвіднесення з власними цінностями, відображаючи горизонт бачення Іншого та можливі вектори його поведінки. Слід наголосити, що в довірчих очікуваннях відношення до Іншого зазвичай детермінується ставленням до нього як гідного довіри, а не тим, чим він є насправді, що й сприяє вектору оптимістичної ризиковості у відносинах довіри.

Проблема довірчої орієнтації на генералізованого іншого вирішується забезпеченням спільного ціннісно-нормативного горизонту значень та символів, що уможлиблюється шляхом універсалізації інтерпретацій та досвідом ефективних взаємодій. В ситуації конфлікту інтересів довіра постає як підґрунтя моральної стратегії переструктурування та переінтерпретації, відображаючи моральний розвиток в напрямку досягнення взаєморозуміння та врахування інтересів учасників взаємодії. Довіра забезпечує в соціальній взаємодії діалогічний контекст, що вбирає в себе мотиви, очікування, цілі, враховуючи аспект залежності, відкритості, спільності ціннісно-сміслових інтерпретацій.

В умовах ускладнення сучасного соціуму, його зростаючої диференціації з'являються, згідно Н. Луману, нові складності, зумовлюючи, зокрема, проблематизацію довіри. Зростання свободи волевияву, суб'єктивізація визначення цілей, втрата спільної істини цілі сприяє усвідомленню ризику у відносинах довіри, сприйняттю Іншого як вільного, здатного раціонально обирати свої цілі, що значно зменшує надію на те, що «інші діють відомими й гідними довіри шляхами, що вони несподівано не змінять свої засади дії, поки я буду вирішувати» [2, с. 13]. Вищезазначене зумовлює специфічну ризиковість довіри, яка зумовлена покладанням на волю іншого, який володіє здатністю діяти дискреційно, тобто вільно, за власними уподобаннями, по совісті, що й визначає негарантованість очікуваних результатів, соціальну гнучкість, принципову непередбачуваність соціальної взаємодії. В системно-функціональній концепції Н. Лумана очікування та очікуваність займають ключове місце, постаючи основою темпорального виміру утворення смислів. Під очікуванням очікуваність розуміється раціональний порядок дій, що уможлиблюється шляхом передбачення та очікування суб'єктами взаємодії характеру спрямованих на

них очікувань [2]. Причому очікування піддаються процесам генералізації та нормування, що забезпечує тривалість та повторюваність очікувань навіть в часткових ситуаціях їх невиправдання.

По суті в основі довіри, трактованої в контексті соціальних очікувань, лежить орієнтація на задоволення потреб прийнятними засобами, що дає відчуття захищеності та надійності в тривалій перспективі, таким чином виявляючи ключові акцентуації довірчих очікувань: надійності та безпечності взаємин, а також задоволення потреб належним чином та прийнятними засобами. Довірчі очікування постають як невербалізовані припущення щодо необхідних бажаних властивостей та можливої поведінки тих, кому довіряють.

Слід відзначити, що розрізнення очікувань сприяє також як розмежуванню довіри зі спорідненими категоріями (віри, надії, упевненості), так і розрізненню в типології довіри – міжособистісної, інституційної, системної. Упевненість пов'язується з належним виконанням соціальної ролі та покладанням на впорядкованість та ефективність діяльності інституцій, що є, по суті, здійсненням рольових очікувань, довіра ж переважно орієнтує на очікування намірів. Очікування виявляють нормативне підґрунтя довіри, оскільки норма традиційно розуміється як генералізований вираз очікування. Завдяки довірчим очікуванням створюється, стверджується та підтверджується уявлення про Іншого як вартого довіри, необхідною умовою є наявність підстав для ідентифікації Іншого як надійного та компетентного партнера, що посилює ефективність та безпечність взаємин.

Довіра як ціннісна основа соціальної взаємодії здійснює регулятивний вплив на поведінку її учасників, впорядковуючи та стабілізуючи соціальну реальність. Ціннісно-нормативні підстави довіри зумовлюють виокремлення векторів належного, бажаного, значущого, позитивно спрямованих орієнтирів діяльності в перебігу довірчих взаємодій. Згідно з Н. Луманом, цінність постає в контексті виокремлення найбільш очікуваних порівняно з іншими наслідків дій, ціннісне мислення, таким чином, стверджує регулятивний порядок з точки зору надання переваги [2, с. 23]. Цінності, як елементарні форми життєвого досвіду, Н. Луман зводить до очікувань, які у визначений спосіб генералізуються, інтерпретуються й абстрагуються, постаючи в результаті в якості

контрфактичних стабілізуючих очікувань, «з якими всі можуть бути обізнані, навіть якщо відповідні впливи не настають миттєво або взагалі не настають», враховуючи складний горизонт наслідків певних причинних дій [2, с. 32]. Така «селективна» ціннісна суть особливим чином виявляється в довірі, яка відображає своєрідні нормативно зорієнтовані очікування щодо бажаних моделей поведінки суб'єктів взаємодії, зумовлюючи вибір певних орієнтацій дій та визначаючи прийнятні форми поведінки.

Переважною більшістю дослідників концепт довіри співвідноситься саме з очікуваннями, що мають моральну природу та сприяють стабілізації ризикових соціальних взаємин, звертаючи увагу на те, що специфікою довірчих очікувань є саме прийняття факту вірогідності здійснення очікуваного, що й обумовлює ризиковість довіри. Слід наголосити, що очікування в структурі довіри мають власну специфіку, яка визначається ціннісно-нормативною природою довіри та ситуацією вразливості та залежності від Іншого. Так, Ф. Фукуяма, наголошуючи на нормативному підґрунті довіри, визначає останню як «виникаюче у членів спільноти очікування того, що інші будуть поводити себе більш-менш передбачувано, чесно та з увагою до потреб оточуючих, відповідно до деяких загальноприйнятих норм» [4, с. 52]. Умовою виникнення довіри є певна сукупність спільно визнаних моральних цінностей, завдяки чому і породжуються очікування чесної та правильної поведінки. Таким чином, довіра як певний набір соціальних очікувань уможливорюється взаємністю, солідарністю та спільною ідентичністю.

А. Селігмен, відокремлюючи довіру від упевненості, в сутнісне визначення довіри вкладає саме можливість відхилення від ролей, визначаючи ситуацію довіри як «відкриті простори» ролей та рольових очікувань [3, с. 21], звертаючи увагу саме на непрозорість соціальних взаємодій та рольову складність сучасного соціуму. На моральнісних засадах довірчих очікувань зосереджується Л. Хосмер, визначаючи довіру в контексті припущення наявності певних моральних зобов'язань та оптимістичного очікування етично прийнятної поведінки, тобто морально коректних рішень та дій, заснованих на етичних принципах [9, р. 399]. Н. Луман, відстоюючи позицію суттєвої відмінності довіри та упевненості в контексті розрізнення ризику та небезпеки, зосере-

джується на властивій довірі вразливості, що й зумовлює специфіку довірчих очікувань в аспекті застереження щодо свавілля, розуміючи під довірою «узагальнене очікування, що інший буде контролювати свободу та можливості дій з орієнтацією на власну особистість та з урахуванням власної самопрезентації» [11, р. 39]. Враховуючи актуалізацію узгодження інтересів, Д. Гамбетта наголошує на наявності в довірчих очікуваннях вірогідності того, що дії тих, кому ми довіряємо, будуть корисними для нас, або, принаймні, нешкідливими, що сприяє встановленню відносин співробітництва [8, р. 217], ілюструючи в цілому позицію трактовки довіри як очікування неопортуністичної поведінки. Загалом природа довіри, розглянута в термінах зобов'язувальних очікувань діяти згідно з потребами інших, реалізується в понятті фідучіарних зобов'язань, які позначають відповідальне їх виконання з урахуванням інтересів суб'єктів довіри в аспекті турботи про благо Іншого.

В концепції П. Штомпки довіра змальовується в ракурсі ставки на можливі майбутні дії інших, причому основою довіри знову ж таки є позитивні очікування: довіра трактується як «виражене в дії очікування по відношенню до партнера, що його реакції виявляться для нас вигідними, іншими словами, зроблена в умовах невизначеності ставка на партнера з розрахунком на його сприятливі для нас відповідні дії» [5, с. 342]. Про очікування як необхідний елемент концептуального ядра довіри говорить С. Касталдо, який приходить до такого висновку, аналізуючи численні, досить різнобічні, визначення довіри та виокремлюючи спільні ознаки в характеристиці даного феномена [7, р. 122]. В результаті проведеного аналізу вчений відводить очікуванням ключове місце в концептуальній суті довіри, визначаючи очікування як передчуття, сподівання, розрахунок чи відношення, що спираються на вірогідність позитивного здійснення в майбутньому визначених результатів завдяки оптимальним діям того, кому виявлена довіра.

Таким чином, специфікою довірчих очікувань є виявлене позитивне та оптимістичне відношення до Іншого, який визнається гідним здійснити взяті зобов'язання належним чином з урахуванням потреб та інтересів суб'єктів довіри в умовах принципової непрозорості намірів та низької передбачуваності соціальних взаємодій, що й визначає властиву довірі ризиковість, негаранто-

ваність бажаних результатів, залежність, обумовлену цілковитим покладанням на добру волю іншого. Такі очікування сприяють мінімізації соціальних витрат, компенсуючи заходи на перевірку та контроль довірчих взаємин, знижуючи трансакційні витрати та сприяючи редукції соціальної складності (А. Селігмен, Е. Усланер, Н. Луман та ін.).

Трактування довіри як позитивних очікувань сприяє визначенню недовіри через негативні та песимістичні очікування, хоча недовіра не є абсолютно протилежним та антонімічним довірі явищем, оскільки також передбачає усвідомлення ризику, настанови безпеки та захисту, які досягаються шляхом уникнення небажаних та загрозованих взаємин. Окрім того, недовіра є цілком виправданою в комунікації, що дезінформує, маніпулює, зловживає інтересами інших. Специфіка очікувань в структурі недовіри має не лише негативний, песимістичний контекст, оскільки недовіра також містить оцінку Іншого, виконуючи захисну, контролюючу, легітимативну та регулятивну функції. Але в цілому очікування в довірі постають як свого роду авансування, демонструючи відкритість, орієнтацію на співробітництво, наділення повноваженнями та сподівання на наявність намірів та якостей, відповідних моральним принципам довіри; в недовірі переважають захисні потенції, що виражаються в блокуванні взаємин, посиленому контролі, очікуванні встановлення справедливості. Згідно з Н. Луманом, довіра є стратегією типу «незважаючи на», але на відміну від недовіри, довіра є стратегією з більшим радіусом дії [1, с. 182].

Довіра до Іншого визначається, насамперед, нашим суб'єктивним уявленням про нього як гідного довіри, а також об'єктивно наявними у нього властивостями, які й забезпечать дієвість довіри. Виправдана довіра, таким чином, передбачає оптимальне узгодження суб'єктивних чинників (уявлення про Іншого, ставлення до нього як вартого довіри) з об'єктивними (наявність у Іншого так званих довіропродукуючих чеснот, бажання та можливість виправдати довіру, а також соціальних умов для забезпечення та продукування надійності та стабільності взаємин). Довіра, таким чином, постає, з одного боку, різновидом соціального прогнозування, з іншого – відображає певні преференції, настрої, бажання, виявляючи проблемні (хворі) місця в суспільному організмі.

Довірчі очікування мають переважно характер нежорсткого зобов'язання, постаючи своєрідним соціальним імперативом, що відображає вимогу відповідності певним стандартам поведінки у вигляді набору можливих прийнятних реакцій в ситуації відносин довіри. Очікування в довірі можуть різнитись мірою суворості вимог, обсягом взятих зобов'язань, ступенем контролю та можливістю застосування санкцій у випадку зловживання довірою, але в цілому довірчі очікування стосуються питань можливості покладання на волю іншого, який діятиме відповідно певним моральним принципам та з урахуванням інтересів суб'єктів довіри.

Згідно з П. Штомпкою, у відносинах довіри ми очікуємо, по-перше, наявності деяких інструментальних властивостей у суб'єктів довіри: регулярності (порядку, узгодженості), обґрунтованості (що забезпечує підстави довіри, прийняття аргументів), ефективності (компетентності, послідовності, належної якості); по-друге, вираженості певних моральних якостей: відповідальності (принциповості, чесності), уваги до інтересів та потреб суб'єктів довіри, щирості, справедливості, доброзичливості тощо. Джерела довіри вчений розподіляє за трьома рівнями, виокремлюючи реляційний, психологічний та культурний [13].

На залежності специфіки довірчих очікувань від того соціального середовища чи певного рівня спільності, де розгортаються відносини довіри, наголошує Б. Барбер, виокремлюючи очікування технічно компетентної роботи, стійкості морального соціального порядку, відповідального поручительства [6, р.16]. В концепції Т. Ямагіші здійснюється розрізнення типів довіри за типами очікувань так званого «морального порядку» – очікування компетентності, очікування намірів та очікування безпеки, які зумовлені рольовим розподілом та існуючою системою санкцій. Вчений розглядає довіру з позицій узагальненого обміну та теорії мети, головною властивістю довіри визначаючи переконаність у тому, що суб'єкти довіри не будуть експлуатувати добру волю інших. Очікування безпеки є найбільш загальними та мають бути забезпечені інституційно, позначаючи можливість зовнішнього контролю (наприклад, існуючою системою санкцій) над якістю виконання професійної ролі. Вчений стверджує, що очікування безпеки недоцільно трактувати як довіру, засновану

на переконаннях відносно цілісності інших, скоріше це стосується упевненості, базованій на системі взаємного контролю всередині мережі взаємодій. Очікування намірів пов'язані з оцінкою реальних цілей, позначаючи особистісне бажання виконувати взяті зобов'язання належним чином, на відміну від безпосередньо технічної спроможності їх виконання, що відображається в концепті компетентності. Очікування компетентності стосуються тих обіцянок, які індивід здатний виконати належним чином [10, р. 40–42].

Оригінальний підхід до аналізу довіри пропонує Б. Міцтел, будуючи типологію довіри як здійснення очікувань в термінах соціального порядку, виокремлюючи наступні типи довірчих очікувань: соціального порядку (який існує і підтримується), професійної компетентності та виконання зобов'язань щодо задоволення інтересів суб'єктів довіри [12].

Таким чином, очікування в різноманітних відносинах довіри залежать від конкретної ситуації довіри, її типології та наявної в суспільстві культури довіри. В цілому довірчі очікування зосереджені навколо вимог взаємності та відповідальності, професійної компетентності (рольові очікування), комплексу довіропродукуючих чеснот, певної передбачуваності соціальних дій, стійкості соціального порядку та дієвості моральних зобов'язань, наявності особистісних прагнень задовольнити інтереси суб'єктів довіри, а також відсутності прагнення зловживати виявленою довірою.

Довіра постає як комплекс соціальних очікувань, що в цілому відображають покладання на добру волю іншого (як персоніфікованого, так і деперсоніфікованого), що уможливорюється наявністю ціннісно-нормативних підстав для забезпечення прозорості мотивів, компетентності, надійності та безпеки соціальних взаємин в умовах недостатності інформації та контролю, усвідомлюючи можливісний вимір позитивної реалізації очікуваного. Концептуально довіра визначається в термінах специфічних очікувань, ключовими серед яких є моральні властивості суб'єктів довіри, постаючи у вигляді переконаності в їх чесності, порядності, щирості, доброзичливості, відповідальності. Фактично довіра по суті позначає певну орієнтацію на майбутнє, своєрідну соціальну проекцію на можливі майбутні дії інших, які братимуть до уваги інтереси всіх учасників соціальної взаємодії.

Слід наголосити, що очікування в структурі довіри є базовим елементом, відображаючи домагання значущості та взаємності. Основні очікування в довірі зосереджуються навколо особистісних вимог чесності, відкритості, компетентності, передбачуваності, надійності, а також наявності інституційних засобів для підтримки довіри в тривалій перспективі, створення мереж довіри, культури довіри.

Ціннісно-нормативне підґрунтя довіри забезпечує оптимізацію соціальної взаємодії, встановлюючи зовнішні орієнтири меж дозволеного, що дає можливість розраховувати на виконання взятих зобов'язань належним чином з урахуванням інтересів суб'єктів довіри. Ствердження довірчих очікувань залежить від значущості взаємин, спільних ціннісно-нормативних стандартів поведінки, наявних культурних передумов підтримки довіри в тривалій перспективі.

Список використаних джерел

1. Луман Н. Социальные системы. Очерк общей теории / Николас Луман; [пер. с нем.] – СПб. : Наука, 2007. – 648 с.
2. Луман Н. Поняття цілі і системна раціональність: щодо функції цілей у соціальних системах / Ніклас Луман; [пер. з. нім. М. Бойченка і В. Кебуладзе]. – К. : Дух і літера, 2011. – 336 с.
3. Селигмен А. Проблема доверия / Адам Селигмен; [пер. с англ. И.И. Мюрберг, Л.В. Соболевой]. – М. : Идея-Пресс, 2002. – 256 с.
4. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Френсис Фукуяма; [пер. с англ. Д. Павловой и др.]. – М. : АСТ-Эрмак, 2004. – 730 с.
5. Штомпка П. Социология. Анализ современного общества / П. Штомпка; [пер. с польск. С.М. Червонной]. – М. : Логос, 2005. – 664 с.
6. Barber B. The Logic and Limits of Trust. – New Brunswick : Rutgers University Press, 1983. – 310 p.
7. Castaldo S. Trust in Market Relationships / Sandro Castaldo. – Edward Elgar, Cheltenham, UK, 2007. – 304 p.
8. Gambetta D. Can we trust trust? / D. Gambetta. Trust : Making and breaking cooperative relations. – New York : Basil Blackwell, 1988. – P. 213–238.

9. Hosmer L. Trust: The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics // The Academy of Management Review. – 1995. – Vol. 20. – No. 2. – P. 379 – 403.
10. Yamagishi T. Trust and Social Intelligence: The Evolutionary Game of Mind and Society. – Tokyo : Tokyo University Press, 1998. – 178 p.
11. Luhmann N. Trust and Power. – Chichester : Wiley, 1979. – 208 p.
12. Misztal B. Trust in Modern Societies: The Search for the Bases of Social Order. – Cambridge: Polity press, 1996. – 304 p.
13. Sztopmka P. Trust : A Sociological Theory. – Cambridge : Cambridge University Press, 1999. – 226 p.

Кожемякина О.Н. Специфика социальных ожиданий в структуре доверия

Осуществлен концептуальный анализ феномена доверия как набора специфических ожиданий, имеющих преимущественно моральную природу. Доверие рассматривается в контексте позитивных ожиданий намерений, безопасности, компетентности, надежности, социального порядка. Обращается внимание на различия ожиданий в доверии и уверенности, а также доверии и недоверии.

Ключевые слова: доверие, недоверие, уверенность, ожидания, норма, ценность.

Kozhemyakina O.N. Specificity of social expectations in the structure of trust

Conducted a conceptual analysis of the phenomenon of trust as a set of specific expectations, primarily with a moral nature. The trust is considered in the context of the positive expectations of the intentions, safety, competence, reliability and social order. Attention is paid to the differences in the expectations of trust and confidence, trust and distrust.

Keywords: trust, distrust, confidence, expectations, norms, values.