

УДК 159.923

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДОВЕРИЯ

**Д.В. Попов**

Санкт-Петербургский университет МВД России

Обосновывается авторская концепция формирования доверия в межличностных отношениях. В работе также рассматриваются главные аспекты межличностного доверия.

**Ключевые слова:** *доверие, межличностные ситуации, межличностные отношения, установление доверительных отношений, модель доверия.*

Доверие предполагает соприкосновение высочайших человеческих надежд и стремлений с их глубочайшими переживаниями и страхами. Это может быть один-единственный наиболее значимый компонент развития и обеспечения счастливых хорошо функционирующих отношений. Механизмы выражения и проявления доверия должны вырабатываться у людей с учетом значимости тщательного изучения намерений друг у друга.

Учитывая центральную роль доверия в отношениях на протяжении всей жизни, можно ожидать, что эта тема должна получить широкое внимание как в теоретическом, так и в эмпирическом направлении. К удивлению, это не так. Несмотря на то что были написаны серьезные теоретические труды и проведены исследования по данному вопросу, известно относительно немного о том, как и почему развивается и поддерживается межличностное доверие, которое исчезает в случае предательства [16].

Отметим, что, во-первых, доверие представляет собой комплексный многоплановый конструкт, который сложно реализовывать на практике, измерять и интерпретировать. Во-вторых, доверие можно толковать по-разному, и оно может иметь разную значимость на различных этапах развития взаимоотношений. В-третьих, доверие появляется и меняется в ситуациях, которые сложно наблюдать и изучать, в таких как проверка на прочность [5]. В ситуациях проверки на прочность кажется, что одно лицо очень сильно зависимо от своего партнера, однако действия, которые могли бы продвинуть собственные интересы этого лица, отличаются от действий, которые бы принесли пользу партнеру.

Исторически существуют два основных подхода к концептуализации межличностного доверия. В самых ранних работах представлена диспозициональная точка зрения (с человеком в центре внимания). Согласно данной концепции, доверие влечет за собой общие убеждения и суждения о вероятнее всего свойственной другим людям степени надежности, готовности идти на контакт или полезности в экспериментальных игровых ситуациях [2] или в условиях повседневной жизни [13]. Зародившиеся в начале 1980-х концептуализации и критерии доверия начали концентрироваться на определенных партнерах и отношениях [6, с. 187–220; 12]. Согласно диадической (межличностной)

концепции, доверие является психологическим состоянием или ориентацией субъекта деятельности (доверителя) по отношению к определенному партнеру (доверенному лицу), от которого субъект в некоторой степени взаимозависим (то есть доверителю необходимо взаимодействие с доверенным лицом для достижения ценных результатов или ресурсов). Доверие представляет собой набор убеждений и ожиданий того, что действия партнера будут выгодными для чьих-то собственных долгосрочных интересов, особенно в ситуациях, когда приходится рассчитывать на то, что партнер предоставит уникальные преимущества или ценные результаты. Как правило, доверительные отношения приводят в действие два когнитивных процесса: чувство уязвимости и ожидания того, как партнер вероятнее всего будет себя вести в определенный временной промежуток, особенно в ситуациях проверки на прочность. Когда партнер скорее продвигает лучшие интересы другого лица, чем собственные, то обе стороны будут испытывать наивысшую степень доверия. Доверие также, вероятнее всего, будет сильнее в отношениях, при которых все собственные достижения партнера, в которых он сам заинтересован, будут совпадать с достижениями, которые лучше всего подходят для его партнера или отношений, либо оба партнера убеждены, что каждый из них действует так, как лучше для отношений, даже когда их собственные личные интересы расходятся.

Доверие можно оценить в определенных межличностных ситуациях. Доверительные ситуации предусматривают конфигурацию высокой взаимозависимости (так, что действия одного партнера оказывают сильное влияние на другого), набор правил для координации и обмена, которые поддерживают взаимозависимость, а также относительно совпадающие интересы [7].

Большинство ранее проведенных исследований межличностного доверия руководствуются диспозиционными или межличностными концепциями. Диспозиционно-ориентированная деятельность проявляется, когда лица с более ненадежной привязанностью, которые обладают более низкой самооценкой или имеют хуже дифференцированные представления о себе (то есть представления о себе, которые не отличаются многообразием, плохо сбалансированы и обладают плохими связями), испытывают меньше доверия по отношению к своим партнерам [14]. Межличностно-ориентированная работа подтвердила, что доверие, как правило, выше в случаях, когда лица считают, что их партнеры более серьезно относятся к отношениям и имеют больше благих намерений и мотиваций. Доверие также сильнее, если партнеры постоянно практикуют трансформации мотивации, настроенные в пользу отношений (иными словами, преобразовать первоначальные инстинктивные негативные реакции на язвительное поведение партнера в конструктивные ответы, которые принесут пользу отношениям), что может впоследствии сформировать жертвенное или приспособленческое поведение. Диадическая модель доверия также указывает на то, что формирование

доверия предполагает процесс снижения неуверенности, поскольку лица переходят от наличия уверенности в общей предсказуемости своих партнеров к наличию уверенности в их ценностях, мотивах, целях и намерениях, направленных в пользу отношений [6; 9].

На основании недавно проведенного обзора литературы, в том числе зарубежной, посвященной межличностному доверию [14] можно выделить четыре ключевых принципа межличностного доверия.

Во-первых, люди определяют степень того, насколько они могут доверять своим партнерам, путем наблюдения за тем, как партнеры показывают должную трансформацию мотивации в ситуациях диагностики доверия (то есть в доверительных ситуациях или ситуациях проверки на прочность, когда партнеры принимают решения, которые противоречат их собственным личным интересам, и поддерживают лучшие интересы партнера или отношений) [1].

Во-вторых, зачастую ситуации диагностики доверия рождаются самопроизвольно и ненамеренно на фоне подъемов и спадов в повседневной жизни. Однако в зависимости от обстоятельств ситуации лица могут вступать, трансформировать или случайно создавать ситуации диагностики доверия, чтобы проверить, является ли их текущий уровень доверия к партнеру гарантированным [3].

В-третьих, индивидуальные различия в ориентирах привязанности, самооценке или самодифференциации (то есть рабочие модели самого себя и других в качестве партнеров отношений) должны оказывать влияние на повышение или снижение уровня доверия в период отношений. Люди с большей привязанностью, которые имеют более высокую самооценку либо обладают более дифференцированными представлениями о себе, с большей вероятностью будут испытывать доверие, а также усиление доверия в отношениях по прошествии времени [4].

В-четвертых, ни уровень, ни траектория доверия в отношениях не могут в полной мере быть поняты без рассмотрения склонностей и действий обоих партнеров в отношениях, особенно в ситуациях диагностики доверия.

Модель доверия в отношениях [14] содержит как нормативные (типические) компоненты, так и компоненты с индивидуальными особенностями. Модель предполагает, что информация о соответствующих склонностях обоих партнеров является существенной для понимания и объяснения роста уровня доверия (или его отсутствия) в отношениях при вступлении в различные контакты. Рассматриваемые выше диспозициональные тенденции должны мотивировать или давать возможность лицам вступать, трансформировать и создавать социальные контакты, которые будут усиливать доверие по прошествии времени. Два типа ситуаций должны предоставить лицам особенно хорошую возможность взвесить уровень доверия к партнеру или отношениям: а) доверительные ситуации [7], в которых партнеры могут неоднократно принимать или не принимать решения; б) ситуации проверки на прочность [5], в которых партнеры могут продемонстрировать или не

продемонстрировать свое желание принести личные жертвы во благо партнера или отношений. При этом до вступления, трансформации или создания ситуаций диагностики доверия один или оба партнера должны обладать достаточной уверенностью для принятия на себя межличностных рисков, необходимых для подтверждения или повторного убеждения в том, что партнеру можно доверять. Люди, которые имеют более положительные рабочие модели, должны быть более склонны к принятию этих рисков и резких изменений убеждений.

Оказавшись в ситуациях диагностики доверия, лица, которые проявляют трансформацию мотивации, необходимую для принятия решений, которые пойдут на пользу партнеру или отношениям, каким-то образом пожертвовав собой, должны испытывать большее доверие и осязаемую надежность. Партнеры, которые имеют более положительные рабочие модели, должны проявлять трансформации в отношении партнера или отношений гораздо чаще и интенсивнее. Следовательно, они склонны быть более мотивированными и способными к доверительным социальным контактам на пути к принятию взаимовыгодных решений. После принятия таких решений рабочие модели будут оказывать влияние на то, как лица интерпретируют степень трансформации, которой подверглось само лицо или партнер. Лица с более положительными рабочими моделями могут предоставлять себе самим и своим партнерам «более полный кредит» на каждое желание партнера поставить в приоритет интересы партнера или отношений над своими собственными эгоцентричными интересами, тогда как обратное должно быть свойственно лицам с более негативными моделями [10]. Данный процесс должен тогда инициировать доброжелательные атрибуции своих собственных мотивов и мотивов отношений с партнером. Такие атрибуции могут привести к более конструктивному решению проблем, более адаптивному управлению эмоциями и/или более оптимистичным ожиданиям касательно будущего взаимодействия с диагностикой доверия. Эти положительные результаты, в свою очередь, должны усилить восприятие доверия, которое должно повысить осязаемую надежность, по крайней мере на какое-то время. В настоящее время положительные рабочие модели могут в дальнейшем активизировать восприятие доверия и осязаемой надежности. Это восприятие затем приведет к формированию дальнейшего доверительного взаимодействия, определяя, можно ли ожидать и когда ожидать наступления, трансформации или формирования следующей доверительной ситуации или ситуации проверки на прочность.

Есть множество примеров, когда лица вступают, трансформируют или создают доверительные ситуации или ситуации проверки на прочность, заранее их не продумав и не взвесив. Продуманные попытки создать такие ситуации происходят тогда, когда важные, неожиданные или подозрительные события подводят людей к вопросу, действительно ли они могут доверять своим партнерам [8].

Лица с определенными склонностями (положительные рабочие модели) более вероятно вступят, будут трансформировать или время от времени создавать ситуация диагностики доверия в своих отношениях. При возникновении таких ситуаций они должны предоставить хорошие возможности этим лицам испытать трансформации мотивации, способствующие укреплению отношений, которые должны будут повысить их желание принимать взаимовыгодные решения (продвижение целей партнера и/или отношений, а не своих собственных). Если оба партнера будут принимать взаимовыгодные решения, это должно создать положительные модели атрибуций, эмоций и будущих ожиданий, которые, в свою очередь, усиливают восприятие доверия и ощутимой надежности, по крайней мере временно. Рабочие модели каждого партнера, состоящего в отношениях, скорее всего, окажут влияние на результаты на каждом этапе модели.

Потенциально высокодиагностические тесты проводятся относительно нечасто. По прошествии времени лица, которые неоднократно получают взаимовыгодные результаты вместе со своими партнерами, скорее всего, начнут получать более существенные «дополнительные преимущества», особенно в ситуациях диагностики доверия. Эти повторяющиеся результаты могут воодушевлять лиц и их партнеров на участие в дальнейших актах поддержания и формирования отношений (например, привлекательные альтернативные партнеры с пренебрежительным подходом, воспринимающие партнера с чересчур положительной стороны), что может повысить вероятность принятия большего количества взаимовыгодных решений и результатов в будущем. Однако эти последствия будут хуже, если один или оба партнера имеют негативные рабочие модели, постоянно принимают решение не достигать взаимовыгодных договоренностей либо относятся с негативом к комплексным мотивам их партнеров к взаимоотношениям.

Это приводит к интересному парадоксу. На раннем этапе отношений более существенная трансформация мотивации обоими членами должна являться хорошим «барометром» уровня доверия к партнеру или отношениям, особенно если оба лица в равной степени зависимы друг от друга в части уникальных или важных результатов [6] либо имеют одинаковый уровень уязвимости или чувства долга (Визелквист, Русбулт, Фостер и Агню, 1999). Однако по мере развития отношений большинство лиц связывают (вовлекают) своих партнеров и отношения со своими собственными представлениями. Это означает, что меньшая трансформация мотивации, скорее всего, возникнет в случае качественно сформированных отношений. Поэтому парам, состоящим в длительных отношениях, может время от времени требоваться выявление новых ситуаций диагностики доверия, при которых у собственных интересов каждого партнера начнут проявляться отличия от того, что могло бы лучше подходить его партнеру или отношениям. Если партнеры готовы совместно подтвердить, что они все еще намерены испытать значительные трансформации при возникновении ситуаций

диагностики доверия, то это будет способствовать поддержанию или даже усилению доверия даже у пар, состоящих в многолетних отношениях.

Наши знания того, как доверие порождается, поддерживается и находит компромиссы в отношениях, остаются на удивление ограниченными. Для дальнейших теоретических основ и исследований было бы полезно решить следующие вопросы. Во-первых, нам необходимо получить лучшее понимание того, как особенности и поведение обоих лиц, состоящих в отношениях, оказывают влияние на то, как они думают, что чувствуют и как себя ведут в доверительных ситуациях. Во-вторых, исследования должны определить, как и почему определенные комбинации признаков партнера способствуют или препятствуют развитию и обеспечению доверия. Например, отношения, в которых один партнер обладает гораздо большей властью, чем другой, могут ухудшить развитие доверия, если лицо, обладающее большей властью, в своих корыстных интересах будет пользоваться преимуществом менее властного партнера. Тем не менее данная комбинация породит высокие уровни доверия, если партнер, обладающий большой властью, все время будет пренебрегать своими собственными интересами ради интересов партнера, обладающего меньшей властью. В-третьих, нам необходимо определить, применим ли нормативный компонент диадической модели доверия в отношениях с одинаковыми результатами на разных стадиях развития отношений. В-четвертых, нам необходимо получить больше информации о том, как нормативные процессы и индивидуальные различия обоюдно влияют друг на друга по прошествии времени, особенно в доверительных ситуациях. В-пятых, нам необходимо разобраться в конструктах и процессах доверительных отношений (атрибуции/эмоции/ожидания). В-шестых, нам требуется более детально изучить роли, которые играют факторы, являющиеся значимыми для развития близких отношений, таких как чувство непонятости, важности и получения заботы партнером при формировании доверия и осязаемой надежности [11; 15], особенно когда они возникают при доверительных контактах.

В заключение необходимо отметить, что в психологии существует несколько конструктов, но одним из центральных в межличностном взаимодействии является доверие. Многие принципы, рассмотренные в настоящей работе, могут применяться и к другим социальным контекстам и отношениям, в том числе отношениям коллег, деловым переговорам, установлению доверительных отношений сотрудников полиции с гражданами. В целях дальнейшего изучения феномена доверия нам необходимо получить более глубокое понимание того, как доверие появляется, изменяется и поддерживается, а также как оно угасает по прошествии времени в различных типах отношений.

### **Список литературы**

1. Bowlby J. Attachment and loss. V. 1: Attachment. NY: Basic Books, 1969. 326 p.

2. Deutsch M. The resolution of conflict. New Haven, CT: Yale University Press, 1973. 420 p.
3. Erikson E. Childhood and society. New York: Norton, 1963. 119 p.
4. Hardin R. Gaming trust. In E. Ostrom & J. Walker (Eds.), Trust and reciprocity: Interdisciplinary lessons from experimental research. NY: Russell Sage Foundation, 2003. P. 80–101.
5. Holmes J.G. The exchange process in close relationships: Microbehavior and macromotives. In M.J. Lerner & S.C. Lerner (Eds.) The justice motive in social behavior. New York: Plenum, 1981. P. 261–284.
6. Holmes J.G. & Rempel J.K. Trust in close relationships. In C. Hendrick (Ed.), Close relationships. Newbury Park, CA: Sage. 1989. P. 187–220.
7. Kelley H.H., Holmes J.G., Kerr, N.L., Reis, H.T., Rusbult, C.E., & Van Lange, P.A.M. An atlas of interpersonal situations. NY: Cambridge University Press. 2003. 216 p.
8. Kramer R.M. & Carnevale P.J. Trust and intergroup negotiation. In R. Brown & S. Gaertner (Eds.) Blackwell handbook of social psychology: Intergroup processes Malden, MA: Blackwell Publishers. 2001. P. 431–450
9. Mikulincer M. Attachment working models and the sense of trust: An exploration of interaction goals and affect regulation // J. of Personality and Social Psychology. 1998. № 74. P. 1209–1224.
10. Murray S.L., Holmes J.G. & Collins N.L. Optimizing assurance: The risk regulation system in relationships // Psychological Bulletin. 2006. № 132. P. 641–666.
11. Reis H.T. & Shaver, P.R. Intimacy as an interpersonal process. In S.W. Duck (Ed.), Handbook of personal relationships. Chichester, England: Wiley. 1988. P 367–389.
12. Rempel J.K., Holmes J.G. & Zanna M.P. Trust in close relationships // J. of Personality and Social Psychology. 1985. № 49. P 95– 112.
13. Rotter J.B. Generalized expectancies of interpersonal trust // American Psychologist. 1971. № 26. P. 443–452.
14. Simpson J.A. Foundations of interpersonal trust. In A.W. Kruglanski & E.T. Higgins (Eds.), Social psychology: Handbook of basic principles. NY: Guilford. 2007. P. 587–607.
15. Tooby J. & Cosmides L. Friendship and the banker's paradox: Other pathways to the evolution of adaptations for altruism // Proceedings of the British Academy. 1996. № 88. P.119–143.
16. Wieselquist J., Rusbult C.E., Foster C.A. & Agnew C.R. Commitment, pro-relationship behavior, and trust in close relationships // J. of Personality and Social Psychology. 1999. № 77. P. 942– 966.

## PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF TRUST

**D. Popov**

Saint-Petersburg university of Ministry of Internal Affairs of Russia

The author substantiates the author's concept of building trust in interpersonal relations. The article also discusses the main aspects of interpersonal trust.

**Keywords:** *trust, interpersonal situations, interpersonal relationships, establishing trust, a model of trust.*

*Об авторе:*

ПОПОВ Дмитрий Викторович – капитан полиции, адъютант ФГКОУ ВО «Санкт-Петербургский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации», e-mail: sparklpopochs@gmail.com