

Российская академия наук  
Институт психологии

**А.Б. Купрейченко**

# **ПСИХОЛОГИЯ ДОВЕРИЯ И НЕДОВЕРИЯ**



Издательство  
«Институт психологии РАН»  
Москва — 2008

УДК 159.9:316.6  
ББК 88  
К 92

Ответственный редактор:  
доктор психологических наук, член-корреспондент РАО  
*А.Л. Журавлев*  
Рецензенты:  
доктор психологических наук *М.И. Воловикова*  
доктор психологических наук, профессор *Л.М. Попов*

**Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия.** —  
К 92 М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. — 571 с.

ISBN 978-5-9270-0126-2

Книга является первым отечественным исследованием соотношения психологических феноменов доверия и недоверия — особенностей их формирования, детерминации, структуры и социально-психологических функций. Впервые доверие и недоверие рассматриваются как свойства самоопределяющегося субъекта в контексте более общей проблемы нравственно-психологической регуляции социальной активности личности и группы. В ходе исследования определено место доверия и недоверия в системе феноменов и понятий, в частности, описана роль доверия в формировании психологической дистанции.

Предметом эмпирических исследований являлись личностные и групповые факторы доверия другим людям. Изучались также детерминанты и основания доверия и недоверия потребителей рекламе и рекламным персонажам. В специальной главе представлены результаты исследований организационного доверия, посвященных особенностям доверия личности разным группам работников и организации в целом, а также взаимосвязям доверия и недоверия с другими организационно-психологическими феноменами — корпоративной культурой, психологической атмосферой и социально-психологическим климатом. Монография представляет интерес для специалистов в области социальной, экономической, организационной, педагогической психологии, психологии личности, труда и управления, а также для широкого круга исследователей социогуманитарных отраслей знания, в частности, философов, социологов, экономистов, культурологов, политологов.

УДК 159.9:316.6  
ББК 88

*Издание осуществлено при финансовой поддержке  
Российского гуманитарного научного фонда (РГНФ),  
грант № 05-06-06437а*

© Институт психологии Российской академии наук, 2008  
ISBN 978-5-9270-0126-2

## СОДЕРЖАНИЕ

<i>А.Л.Журавлев. Психология доверия и недоверия: теория, эмпирика и практика</i> .....	9
Введение .....	23

### РАЗДЕЛ I ДОВЕРИЕ И НЕДОВЕРИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФЕНОМЕНЫ

#### Глава 1

<b>Концептуальные основы исследования феноменов доверия и недоверия</b> .....	31
Введение .....	31
1.1. Основные направления исследований доверия и недоверия .....	32
1.2. Соотношение доверия и близких феноменов .....	45
1.3. Понимание феноменов доверия и недоверия .....	51
1.4. Виды и типы доверия и недоверия .....	63
1.5. Социально-психологические функции доверия и недоверия .....	70
Выводы по главе 1 .....	83
Литература к главе 1 .....	86

#### Глава 2

<b>Диалектика доверия и недоверия: соотношение, взаимовлияние, особенности</b> .....	92
Введение .....	92
2.1. Общие и отличительные характеристики доверия и недоверия .....	93
2.2. ИмPLICITные представления о доверии и недоверии личности другим людям .....	109
2.3. Критерии доверия и недоверия личности другим людям .....	111
2.4. Факторы доверия и недоверия личности другим людям .....	123
2.5. Структура критериев доверия и недоверия личности другим людям .....	142
Выводы по главе 2 .....	152
Литература к главе 2 .....	155

### Глава 3

<b>Доверие как главный компонент психологической дистанции</b> .....	160
Введение .....	160
3.1. Основные подходы к изучению психологической дистанции. ....	162
3.2. Психологическая дистанция: понимание и место в системе понятий .....	174
3.3. Имплицитные представления о психологической дистанции. ....	179
3.4. Особенности категоризации социального окружения у представителей различных социальных групп .....	181
3.5. Структура психологической дистанции .....	191
3.6. Взаимоотношения личности с представителями разных «кругов» психологической дистанции .....	199
3.7. Личностная детерминация психологической дистанции ..	207
Выводы по главе 3 .....	213
Литература к главе 3 .....	216

## РАЗДЕЛ II ДОВЕРИЕ И НЕДОВЕРИЕ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА

### Глава 4

<b>Групповые и личностные характеристики доверия/недоверия другим людям</b> .....	221
Введение .....	221
4.1. Основные методические подходы к оценке доверия .....	222
4.2. Разработка и валидизация методики оценки доверия/недоверия личности другим людям .....	227
4.3. Групповые характеристики доверия/недоверия личности другим людям .....	241
4.4. Личностные детерминанты доверия и недоверия другим людям .....	253
4.5. Психологические типы доверия/недоверия личности другим людям .....	271
4.6. Взаимосвязь различных видов доверия и недоверия личности .....	284
Выводы по главе 4 .....	297
Литература к главе 4 .....	301

## Глава 5

### Психология доверия и недоверия

<b>личности рекламе</b> .....	305
Введение .....	305
5.1. Актуальные проблемы психологических исследований доверия/недоверия рекламе и рекламным персонажам .....	306
5.2. Взаимосвязь доверия рекламе и доверия/недоверия личности миру, себе, другим людям .....	322
5.3. Взаимосвязь доверия/недоверия личности другим людям с доверием и недоверием рекламным персонажам .....	332
5.4. Роль доверия в формировании отношения потребителей к женскому рекламному образу .....	351
Выводы по главе 5 .....	364
Литература к главе 5 .....	367

## Глава 6

### Психология доверия и недоверия

<b>в организации</b> .....	372
Введение .....	372
6.1. Актуальные проблемы исследования доверия и недоверия в организации .....	374
6.2. Взаимосвязь доверия работников коллегам и руководителям с психологической атмосферой, климатом и групповой сплоченностью в организации .....	393
6.3. Доверие/недоверие личности другим людям как фактор психологического климата и атмосферы в организации .....	418
6.4. Представления различных групп персонала о доверии в организации .....	437
6.5. Особенности доверия и недоверия в организациях с разным типом корпоративной культуры .....	443
6.6. Некоторые направления и способы формирования доверия в деловых отношениях .....	459
Выводы по главе 6 .....	462
Литература к главе 6 .....	466

## **РАЗДЕЛ III ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

### **Глава 7**

<b>Основные итоги и перспективы исследования доверия и недоверия</b> .....	475
7.1. Итоги исследования .....	475
7.2. Перспективные направления исследований доверия и недоверия .....	481

<b>Библиография</b> .....	489
---------------------------	-----

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

### **Приложение 1**

Опросник для изучения критериев доверия и недоверия личности другим людям А.Б. Купрейченко и С.П. Табхаровой .....	529
--	-----

### **Приложение 2**

Факторы доверия и недоверия личности другим людям .....	536
---	-----

### **Приложение 3**

Авторская методика исследования структуры психологической дистанции (модификация для выборки студентов) .....	543
---	-----

### **Приложение 4**

Авторская методика исследования психологической дистанции (модификация для выборки сотрудников УВД) ..	545
--	-----

### **Приложение 5**

Методика «Вера в людей» М. Розенберга .....	547
---	-----

### **Приложение 6**

Инвестиционная игра для экспериментального изучения доверия .....	548
---	-----

### **Приложение 7**

Методика межличностного доверия Р. Левицки, М. Стивенсон и Б. Банкер .....	549
--	-----

### **Приложение 8**

Авторская методика оценки доверия/недоверия личности другим людям .....	550
---	-----

### **Приложение 9**

Рефлексивный опросник уровня доверия к себе (модификация опросника Т.П. Скрипкиной для школьников) .....	552
--	-----

<b>Приложение 10</b>	
Авторская методика доверия/недоверия личности миру, другим людям, себе .....	553
<b>Приложение 11</b>	
Анкета отношения к рекламе А.Н. Лебедева .....	555
<b>Приложение 12</b>	
Авторская методика оценки психологической эффективности рекламного сообщения .....	558
<b>Приложение 13</b>	
Методика доверия/недоверия личности рекламным персонажам (модификация методики привлекательности/ непривлекательности рекламных персонажей А.Б. Купрейченко и Л.А. Мининой) .....	559
<b>Приложение 14</b>	
Методика «Образ женщины в рекламе» А.Б. Купрейченко и А. Лейкиной. ....	562
<b>Приложение 15</b>	
Авторская методика оценки доверия/недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации .....	565
<b>Приложение 16</b>	
Методика оценки уровня доверия в организации Р.Б. Шо ...	567

## **ПСИХОЛОГИЯ ДОВЕРИЯ И НЕДОВЕРИЯ: ТЕОРИЯ, ЭМПИРИКА И ПРАКТИКА**

Феномен доверия «вошел» в предметное поле многих социогуманитарных наук фактически молниеносно: в середине 1990-х годов появились первые крупные публикации отечественных авторов, скорее теоретического и гипотетического характера, а в конце того же десятилетия уже оформилось научное направление исследований, причем в экономической науке и политологии, социологии и психологии практически одновременно. Причиной тому, по нашему мнению, явился ярко выраженный общественно-психологический феномен, получивший наименование «дефицит доверия» и сформировавшийся в российском обществе к середине 90-х годов XX в. Он стал одним из негативных следствий тех радикальных экономических и политических преобразований, которые имели место в России в начале 1990-х годов. Дефицит доверия остро чувствовался во многих слоях общества того исторического периода и в большинстве сфер жизнедеятельности людей, особенно в экономике, политике и социальной сфере. Таким образом, подлинным источником формирования научного интереса к проблемам доверия, по нашему мнению, были именно практические потребности, благодаря которым и возникла общественная атмосфера высокой востребованности знаний о доверии, позволяющих не только его описывать, но и объяснять, прогнозировать и, по возможности, воздействовать на него, управлять им.

Именно после такого вывода целесообразно задаться историко-научным вопросом: а сами социогуманитарные науки могли бы прийти путем своего естественного развития до исследования интересующих нас феноменов? Ответ безусловен: конечно, но для этого потребовалось бы значительно большее время. И одна из важных причин этого заключалась бы в том, что соответствующие науки методически не были готовы к исследованиям столь сложных феноменов доверия и недоверия.

В связи с содержанием анализируемого предмета следует сказать еще об одной важной детали. В психологии известны также феномены, которые получают от исследователей разного рода образную квалификацию «категория повышенной сложности», «тончайшие психологические явления» и т.п., что свидетельствует, прежде всего, о чрезвычайной трудоемкости их исследования из-за высокой динамичности, многофакторной зависимости и т.д. Феномены доверия и недоверия относятся именно к такой особой категории. Практика изучения подобных психологических явлений показывает, что при



отсутствии внешне обусловленной востребованности знаний о таких явлениях имеет место очень медленное продвижение в их разработке и понимании. Об этом же свидетельствует и тот исторический факт, что первое и очень интересное исследование доверительного общения, выполненное В.С. Сафоновым под научным руководством Е.В. Шороховой во второй половине 1970-х в Институте психологии АН СССР, продолжительное время оставалось малозаметным «островком» среди достаточно интенсивно умножающихся социально-психологических исследований. Работа В.С. Сафонова, по нашему мнению, значительно опередила свое время и, к сожалению, не стимулировала тот мощный поток исследований, который наблюдался ровно через 20 лет в совершенно другой исторический период развития российского общества.

«Дефицит доверия» как феномен не столько по своим причинам и детерминантам, сколько по механизмам формирования и изменения (динамике), по многообразным своим проявлениям традиционно относится к категории социально-психологических, так как он возникает и проявляется, прежде всего, во взаимоотношениях и взаимодействии людей. Его изучение, а тем более практический учет или воздействие на него принципиально невозможно без психологических знаний и участия психологов, причем самых разных специализаций. За короткий срок сформировалась целая когорта специалистов, выполнивших интереснейшие и теоретические, и эмпирические исследования. Среди них следует выделить психологические работы И.В. Антоненко, Л.А. Журавлевой, В.П. Зинченко, В.П. Познякова, Т.П. Скрипкиной, В.А. Сумароковой, П.Н. Шихирева и мн. др. авторов. В этом ряду очень достойное и заметное для специалистов место всегда занимали исследования А.Б. Купрейченко, результаты которых, подробно изложенные, обобщенные и систематизированные, представлены именно в этой монографии.

Безусловный интерес вызывают ведущие *теоретические основания* данного исследования. На них не только строятся концептуальные представления автора монографии, но они реально трансформируются в векторы их теоретического развития. *Первым* таким основанием, о котором открыто заявляется в самом начале авторского введения, является *психосоциальный подход* к анализу интересующих явлений доверия и недоверия. Дело в том, что сами эти явления по своей природной сущности не могут квалифицироваться только как психологические или как социальные, как бы этого ни хотелось представителям соответствующих наук, психологам или социологам, так как реально они имеют *психосоциальную природу*. И это адекватно

понимается автором, несмотря на его психологическую специализацию как исследователя. Чрезвычайно значимыми поэтому становятся организованные А.Б. Купрейченко эмпирические исследования в естественных социальных условиях жизнедеятельности людей — реальных «носителей» многочисленных социальных и психологических признаков, качеств, свойств и т.п. Именно в соответствии с психосоциальным подходом на стадии разработки программы и организации исследования был заложен учет важнейших факторов: образовательного и профессионального, семейного статуса и наличия детей, этнического и регионального, исторического, социокультурного и др. В данной работе особое значение и смысл придается проектированию и учету таких экономико- и организационно-психологических факторов, как: экономический (или имущественный) статус, род занятий, тип экономической активности, корпоративная культура организации и т.д., на изучении влияния которых в том числе и на характеристики доверия и недоверия фактически специализируется автор монографии как исследователь.

В работе убедительно показано, что совсем не учитывать и тем более игнорировать перечисленные и некоторые другие факторы практически невозможно, так как в зависимости от их качественного состояния в исследовании получают принципиально разные данные. В этом смысле усредненные и никак не дифференцированные показатели доверия и недоверия становятся не только неточными, но и неадекватными, не соответствующими изучаемым психологическим реальностям.

Как второе теоретическое основание — источник концептуальных представлений автора — рассматривается *субъектный подход* в психологии, наиболее плодотворно разработанный в трудах С.Л. Рубинштейна и его учеников и последователей К.А. Абульхановой, А.В. Брушлинского и др. В теоретической опоре А.Б. Купрейченко на данный подход главное состоит в том, что доверие и недоверие рассматриваются в качестве свойств или состояний человека как субъекта, т. е. активного, относительно независимого, социально ответственного, способного к саморефлексии и произвольной регуляции, самостоятельно принимающего решения, имеющего собственную позицию и т.п. Характеристики феноменов доверия и недоверия человека многообразным социальным объектам (себе, людям, организациям, обществу, миру и т.п.) становятся принципиально разными, если он обладает различными субъектными свойствами. В анализируемом исследовании автора интересует не просто субъект, а *субъект самоопределяющийся*, находящийся в состоянии

поиска и выбора, формирования и созидания своего неповторимого способа жизнедеятельности, собственной позиции в системе отношений и взаимодействия с людьми и окружающим миром в целом. Для самоопределяющегося субъекта доверие и недоверие могут становиться не только необходимостью, каким-либо жизненным функционалом или следствием определенных жизненных условий, обстоятельств и т.п., но и результатом его самостоятельного выбора, самым принятого решения, осознаваемым жизненным правом и т.д. В этой связи уже при построении исследования доверия и недоверия должен предусматриваться поиск далеко не случайных их характеристик, а именно тех, в которых и проявляется самоопределяющийся субъект со всем сложнейшим комплексом своих свойств.

В данной работе фактически конкретизируются и развиваются научные представления, сформулированные А.Б. Купрейченко в ранее изданной в соавторстве монографии (А.Л. Журавлев, А.Б. Купрейченко «Экономическое самоопределение: теория и эмпирические исследования». М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. 480 с.). В новой книге такая конкретизация заключается, с одной стороны, в выяснении роли феноменов доверия и недоверия в структуре и динамике самоопределения индивидуального и группового субъекта, а с другой — в изучении и систематизации многообразных проявлений содержательных и формально-динамических характеристик самоопределения и не менее многочисленных — самоопределяющегося субъекта в его доверии и недоверии различным социальным объектам (себе, другим людям, разным группам и т.д.).

*Третьим* теоретическим основанием исследования А.Б. Купрейченко является научное направление, которое пока лишь условно обозначается как *проблема нравственности в психологии, этическая психология* или *духовно-нравственная психология*. Автора монографии наиболее интересует содержание различных нравственных факторов (принципов и идеалов, норм и правил, свойств и качеств, состояний и симптомокомплексов и т.п.), которые характерны как для самого субъекта, так и для его партнеров по взаимодействию и которые выступают детерминантами возникновения и развития, трансформации и разрушения доверия и недоверия. Фактически речь идет об изучении регуляторной роли нравственных факторов в анализируемых в книге феноменах, и, в соответствии с теоретическими представлениями А.Б. Купрейченко, это включается в более общее научное направление, сформулированное ею как «проблема нравственно-психологической регуляции социальной активности личности и группы» (см. также ранее изданную монографию: А.Л. Журавлев, А.Б. Купрейченко. «Нравственно-психологическая регу-

ляция экономической активности». М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2003. 436 с.).

Эта проблема сама по себе чрезвычайно сложна, однако ситуация исследования дополнительно усложняется еще и тем, что феномены доверия и недоверия являются нравственно-психологическими по своей сути, особенно такие их виды, как доверие и недоверие себе, другим людям, обществу в целом и т.п., т.е. таким социальным объектам, которые предполагают людей. Поэтому доверие и недоверие могут выступать полноправными детерминантами, с одной стороны, многообразных нравственно-психологических феноменов, а с другой — еще более многочисленных феноменов межличностного и межгруппового взаимодействия и социального поведения (активности) в целом. В конкретных исследованиях, результаты которых подробно изложены в книге, показана *регуляторная роль* доверия/недоверия в процессах категоризации личностью социального окружения, в частности, в распределении (группировании) людей по «кругам» психологической дистанции, в готовности субъекта к соблюдению разной строгости социальных (в том числе и нравственных) норм и правил в отношениях и взаимодействиях с людьми, в оценке разных видов неэтичной рекламы и др.

*Четвертым* и не менее важным теоретическим основанием работы является известная *концепция психологического отношения*, разрабатываемая в работах отечественных психологов А.Ф. Лазурского, В.Н. Мясищева, Б.Ф. Ломова, К.К. Платонова, Е.В. Шороховой, П.Н. Шихирева, А.Л. Журавлева, В.П. Познякава, И.Р. Сушкова и др. В рамках соответствующего исследовательского подхода А.Б. Купрейченко сформулированы определения ключевых понятий: доверия и недоверия, а также психологической дистанции как психологического отношения с характерной для него трехкомпонентной структурой.

*Пятую* теоретическую основу исследования, безусловно, составляют *положения системного подхода*. Его реализация в данной работе заключается в самой организации изучения системных связей различных видов и форм доверия и недоверия, в системном анализе критериев их выделения, а также детерминант, следствий и психологических функций. Системный характер носит и выбор совокупности социальных объектов, по отношению к которым изучается доверие и недоверие интересующих субъектов.

Данная книга в целом характеризуется некоторыми особенностями, на которых следует специально остановиться, представив их в виде нестрогой, но связанной совокупности.

*Во-первых*, содержание монографии полностью соответствует основным требованиям, предъявляемым к исследованиям, получающим квалификацию *фундаментальных*, — это крупная, тщательно продуманная, логично выстроенная, основательно прописанная работа, заслуживающая высокой положительной оценки и т.д. Основательность в изложении материала характеризует также выделенные разделы и главы, которые выстроены в единой логике, каждая в отдельности представляет относительно законченный научный продукт, обоснованный в предыдущей главе и обсуждаемый в следующей.

*Во-вторых*, выполненное многолетнее исследование характеризуется *многоуровневостью психологического анализа* феномена доверия, дифференцированным изложением результатов изучения доверия личности принципиально разным социальным объектам: себе, конкретному другому человеку и другим людям в целом, отдельному подразделению и организации в целом, конкретному обществу и окружающему миру. Перечисленные и некоторые другие социальные объекты (например, малые и большие группы и т.п.) положены в основу выделения различных видов доверия, предпринятого А.Б. Купрейченко наряду с другими основаниями (или критериями) их группирования. Разные виды доверия представлены в книге во всем их многообразии, однако при этом они строго соотносятся друг с другом в соответствии с принципом их *уровневой иерархической организации*.

*В-третьих*, в целом многоаспектное исследование А.Б. Купрейченко выстроено в логике изучения не единого феномена доверия, а фактически дифференцированного анализа двух феноменов — *доверия и недоверия*, которые рассматриваются как относительно самостоятельные. Именно это получило в работе многостороннее и наиболее подробное обоснование. Необходимо прямо отметить, что наиболее крупный и явно бесспорный научный вклад в разработку психологических проблем вносит А.Б. Купрейченко результатами теоретических и эмпирических исследований одновременно доверия и недоверия. До настоящей работы феномен недоверия был практически неизученным, тем более в таком объеме и так глубоко, как это сделано в описываемом здесь исследовании. Однако, несмотря на высокую актуальность именно совместного изучения доверия и недоверия как независимых феноменов, которые выполняют разные функции в регуляции жизнедеятельности людей, автор исследования при этом не занимает каких-то крайних позиций, действительно настаивая лишь на оптимальном балансе их исследования и обнаруживая у этих

феноменов общие характеристики, сходные выполняемые функции и т.д. А.Б. Купрейченко даже на понятийном уровне смогла вполне диалектично решить вопрос о разделении *дифференцированного и интегрированного видов анализа* феноменов доверия и недоверия. Когда эти явления рассматриваются в работе как взаимосвязанные, то она предлагает использовать понятие «доверие/недоверие», а когда как относительно автономные, то словосочетание «доверие и недоверие». Разработанные ею отдельные структуры критериев доверия и недоверия достаточно убедительны, и выглядят они очень внушительно (глава 2, схемы 2 и 3).

В связи с интенсивным становлением дифференцированного анализа доверия и недоверия, характерным для современных психологических исследований, хочется сделать один комментарий исторического содержания. Логично было бы предположить, что возникший к середине 1990-х годов общественно-психологический феномен «дефицит доверия», о котором говорилось выше, должен был бы вызвать научный интерес исследователей к изучению недоверия в том числе. Однако этого не произошло, и, казалось бы, логично вытекающие исследования инициированы не были. Потребовалось еще примерно 7–9 лет, чтобы данная задача была профессионально отрефлексирована, сформулирована как относительно самостоятельная, а для ее выполнения были организованы специальные эмпирические исследования. Это и было сделано под научным руководством А.Б. Купрейченко одной из ее учениц С.П. Табхаровой. Так сложившиеся обстоятельства в истории зарождения и развития конкретных исследований недоверия пока остаются трудно объяснимыми.

*В-четвертых*, содержанием своей монографии А.Б. Купрейченко продемонстрировала удачное *сочетание* трех основных методов анализа феноменов доверия и недоверия: *теоретического, эмпирического и практического*. Книга включает интересные теоретические разработки, прежде всего модели, описывающие изучаемые феномены и выполняемые ими функции, упоминавшиеся структуры их критериев и др., что существенно продвигает профессиональное научное знание о доверии и недоверии. Теоретические модели, в свою очередь, проверяются эмпирическим путем, через специально организованные конкретные исследования, результаты которых не существуют сами по себе, а именно теоретически осмысливаются и используются для порождения новых теоретических моделей, положений и гипотез. В то же время и теоретические положения, и данные, полученные эмпирическим путем, ориентированы на решение важных практических задач, возникающих прежде всего в деловых межличностных

и межгрупповых отношениях, в трудовых организациях, рекламном бизнесе и т.д.

Одной из таких практических задач является оценка *психологической эффективности* различных форм социального влияния и взаимодействия, в частности, психологической эффективности рекламы (глава 5) и психологической эффективности жизнедеятельности организации (глава 6). Автором предложены специальные методические разработки, позволяющие решать практические задачи *психологической диагностики* этих феноменов. Практическое значение имеют также выявление особенностей отношения (в том числе доверия) представителей различных социальных и демографических групп к отдельным категориям их социального окружения (глава 3), описание социально-психологических и социально-демографических характеристик представителей эмпирически выделенных типов доверия/недоверия личности другим людям (глава 4) и др. Реализация в исследованиях принципа единства теории, эмпирического анализа и практики — характерная особенность представляемой монографической работы.

*В-пятых*, для данного теоретико-эмпирического исследования характерно использование богатого и по своему содержанию разнообразного методического инструментария, что в изучении новых явлений само по себе заслуживает профессиональной поддержки и высокой оценки. Однако автор пошел значительно дальше, заметно продвигая *методические разработки* в исследовании доверия и недоверия. С одной стороны, в социо-гуманитарных науках утвердилось мнение о том, что метод вторичен, а главное — это концептуальные представления, предвещающие его разработку, а с другой — правомерны и слова И.П. Павлова, ставшие для исследователей крылатыми, о том, что новый метод реально движет науку.. Что бы ни говорилось, но новые методики и приемы психологического исследования, особенно недостаточно изученных явлений, к которым относятся доверие и недоверие, всегда вызывают большой интерес специалистов. Такое же отношение будут вызывать и оригинальные разработки, выполненные А.Б. Купрейченко индивидуально или совместно со своими учениками, среди которых целесообразно выделить авторские методики исследования структуры психологической дистанции у студентов (приложение 3), оценки доверия/недоверия личности другим людям (приложение 8), коллегам и руководителям организации (приложение 15) и др.

Методические новинки автора характеризуются достаточно высоким уровнем культуры как разработки, так и изложения. В книге

приводится подробное описание процедур и технологий создания методического инструментария, его тщательной валидации, создания некоторых экспресс-вариантов, всевозможных дополнительных проверок, сопоставления данных, полученных с помощью различных методик, и многое другое — все это представляет безусловный интерес для специалистов. Использованные в эмпирических исследованиях методические средства, в том числе и авторские, результаты их адаптации к изучению разных социальных объектов приведены в богатом приложении к книге, причем вместе со всеми дополняющими методики элементами (протоколами, «ключами» и т.п.).

Автор данной монографии и ранее, причем неоднократно, проявлял себя как продуктивный и творческий исследователь-методист, предложивший инновационные технологии изучения отношения личности к соблюдению нравственных норм, конфликтного отношения к деньгам, экономического и нравственного самоопределения личности и т.д. Такая квалификация автора фактически подтвердилась в очередной раз. При этом чрезвычайно заметно то, что каждый раз речь идет о новых методических разработках для исследования именно недостаточно известных в психологии явлений.

Одной из сильных сторон состоявшегося исследования А.Б. Купрейченко является чрезвычайно солидный объем тщательно обработанных, проанализированных и обобщенных его результатов, полученных в конкретных эмпирических исследованиях. Фактически сделан очень мощный шаг, приближающий нас к тому сформулированному самим же автором условию, когда будет в наличии большой массив эмпирических данных о доверии и недоверии, который только и может позволить, с одной стороны, их группировать, обобщать, систематизировать и т.п., а с другой — оценить полноту и правомерность тех или иных теоретических моделей доверия и недоверия, существующих в настоящее время. В этот, образно говоря, «банк» научных данных А.Б. Купрейченко своей монографией вносит фундаментальный вклад, который неизбежно будет наращиваться все новыми и новыми результатами, полученными ею, а также теми, кто будет использовать разработанные ею методики. Как обычно показывает практика, такого времени не приходится ожидать долго, если есть готовые и добротные методики исследования. В этой связи уже достаточно хороший пример показан в настоящей монографии, когда многочисленные эмпирические исследования, в том числе выполненные совместно с учениками, проводились как согласованные и сопоставимые части единой и заранее разработанной программы. Именно это во многом определило, что реализованные части работы



оказались взаимодополняющими, а все исследование — очень цельным. Конечно, такие характеристики работы стали возможными также благодаря тщательно продуманным концептуальным представлениям автора об изучаемых феноменах. В профессиональном психологическом сообществе хорошо известно, что эти теоретические взгляды и результаты эмпирических исследований неоднократно обсуждались на научных конференциях и симпозиумах, большое число раз выверялись, корректировались и уточнялись прежде, чем они были включены в данную книгу.

В психологии уже достаточно давно вызывают интерес особые пары явлений, которые концептуально рассматриваются как *полярные* и традиционно изучаются как *взаимосвязанные, но с противоположными знаками*: совместимость и несовместимость, удовлетворенность и неудовлетворенность, способность и неспособность, профессиональные пригодность и непригодность, конформность и неконформность, терпимость и нетерпимость и т.д. Однако в последние десятилетия накопились убедительные эмпирические (и экспериментальные) данные о том, что перечисленные и многие другие пары явлений могут находиться в принципиально разных состояниях или обладать принципиально разными качествами, в том числе и относительно самостоятельными и даже автономными, в зависимости от многих условий, обстоятельств и т.п. Реально же получается так, что чаще всего они исследуются *односторонне*: лишь как полярно взаимосвязанные. В результате их исследования, в частности, получены заслуживающие внимания данные о том, что отмеченные выше полярные феномены характеризуются разными совокупностями признаков, свойств, качеств, факторов и т.п., а отсутствие одного из феноменов не приводит автоматически к появлению второго, противоположного. Поэтому изучаться они должны в том числе и как несвязанные, независимые, самостоятельные, автономные, самодостаточные и т.п. Сейчас очень трудно как-то однозначно квалифицировать соотношение этих явлений. Конечно же, в будущем исследователям придется отвечать на этот вопрос и приходить к какой-то согласованной его трактовке. Феномены доверия и недоверия также относятся к данной категории явлений, причем изучаться они стали значительно позже тех пар, которые были перечислены выше. Однако именно благодаря конкретным исследованиям и монографии А.Б. Купрейченко в настоящее время ничто так полно и глубоко не разработано из выделенных *пар явлений*, как доверие и недоверие, несмотря на относительно короткую историю их исследований.

Можно с уверенностью заключить, что своими теоретическими, эмпирическими и ориентированными на практику разработками, изложенными в представляемой монографии, А.Б. Купрейченко фактически обосновала *новое научное направление исследований* — дифференцированного и интегрированного психологического анализа закономерностей возникновения, функционирования и развития сложнейших феноменов доверия и недоверия, их признаков и критериев, структуры и динамики, различных форм и видов, общих и специфических функций в жизнедеятельности человека и его групп и т.д. О наличии соответствующего научного направления свидетельствуют веские аргументы: большая совокупность глубоко проанализированных и выстроенных в систему научных проблем, составляющих это направление; разработанные теоретические модели, получившие свое обоснование в результатах выполненных конкретных исследований; предложенная автором крупная целостная программа, в соответствии с которой проводятся взаимосвязанные эмпирические исследования; разработанный оригинальный методический инструментарий, позволяющий получать сопоставимые и взаимодополняющие данные; наличие учеников, совместно с которыми выполняются научные работы и т.д. Все это в совокупности позволяет квалифицировать данное научное направление исследований, с одной стороны, как уже состоявшееся и достойно представленное в фундаментальной монографической работе, а с другой — как чрезвычайно перспективное и имеющее интересное будущее.

Необходимо отметить наиболее важные и конкретные итоги работы А.Б. Купрейченко в соответствии со сформированным ею научным направлением. *Во-первых*, это обобщенные результаты уже упоминавшегося дифференцированного анализа двух тесно взаимосвязанных психологических феноменов — доверия и недоверия. *Во-вторых*, обоснование места доверия и недоверия в ряду близких феноменов, как частных (их структурных составляющих — надежность и ненадежность, тождественность и различие и т.д.), так и более общих (психологическая дистанция, социально-психологическое пространство и т.п.), а также выявление взаимосвязей с рядом других феноменов (психологические атмосфера и климат, корпоративная культура организации и др.). *В-третьих*, определение широкого исследовательского проблемного поля, в том числе описание различных видов и типов доверия и недоверия, анализ специфики их формирования и ролей в регуляции жизнедеятельности личности и группы. *В-четвертых*, выявление групповых и личностных факторов доверия и недоверия, что позволит в дальнейшем построить

развернутую и эмпирически обоснованную систему детерминант этих феноменов.

Несмотря на значительный объем полученных теоретических и эмпирических результатов, перечисленные исследовательские проблемы будут сохранять свою актуальность еще достаточно долго. Большие перспективы открываются через развитие дифференцированного анализа доверия и недоверия, в частности, одной из важных и конкретных его задач должно стать изучение различных психологических *типов амбивалентного отношения субъекта* — одновременного доверия и недоверия объекту и др.

Можно отметить еще ряд проблем, имеющих особую значимость для развития заявленного А.Б. Купрейченко научного направления. В первую очередь, это анализ динамично протекающих процессов доверия и недоверия, т.е. выявления закономерностей их становления и формирования, функционирования и развития, а также угасания и преодоления, разрушения и восстановления и т.д. Особое место в этих исследованиях должно занимать изучение *внутренних и внешних условий*, в которых происходит социальное взаимодействие, поскольку решающее значение могут иметь такие переменные, как влияние социального окружения, значимость/незначимость доверия и недоверия для партнеров, оценка ими ситуации, а также основные цели и смыслы конкретного взаимодействия и жизнедеятельности в целом. В этой связи наиболее перспективным является анализ доверия и недоверия как компонентов *самоопределения, жизнедеятельности или бытия* субъекта, а ситуации взаимодействия и отдельных ее элементов (участников) как составляющих *социально-психологического пространства субъекта*. Изучение процессов доверия и недоверия особенно сложно еще и по той причине, что фактически должны изучаться, *взаимоотношения*, а это, в свою очередь, предполагает анализ *динамики состояний и отношений* всех участников взаимодействия.

Еще одним перспективным направлением исследований выступает *установление взаимосвязей* различных видов доверия и недоверия, в частности, себе, другим людям, обществу, миру. Возможным теоретическим результатом может быть построение иерархической или с какой-то иной организацией системы этих видов доверия и недоверия.

Особое значение для современной социальной психологии имеет поиск *социокультурных детерминант* доверия и недоверия, а также анализ *массовых феноменов* — доверия и недоверия в больших социальных группах. Существующие в этом направлении философские,

социологические и экономические работы, в том числе изучение доверия и недоверия отдельных групп российского населения различным социальным институтам и явлениям, должны получить психологическое обоснование и интерпретацию именно в ходе эмпирических исследований, а также в результате исторической реконструкции интересующих социально-психологических феноменов. Некоторые другие перспективы исследования доверия и недоверия подробно описаны автором в заключительной части данной монографии.

В целом представленная книга вызывает закономерный интерес, прежде всего, у исследователей традиционных областей социальной и организационной, экономической и политической, этнической и кросскультурной психологии, а также психологии личности, труда и управления и др. Ее содержание, безусловно, вносит заметный вклад в становление новейших отраслей психологической науки — этической (нравственной) и духовной психологии, что предстоит еще по-настоящему осмыслить только в будущем. Книга, по-моему, будет полезна для представителей многих социогуманитарных специальностей: социальной философии и социологии, экономической науки и менеджмента, политологии и социальной работы, межкультурной коммуникации и др. В ней содержится также много конкретных материалов, имеющих самое непосредственное отношение к практической работе с людьми в таких многообразных сферах общественной жизни, как экономика и политика, бизнес и реклама, организация и управление, обучение и воспитание, работа СМИ и PR-сфера и т.д., где изложенные в монографии результаты могут быть успешно использованы.

Член-корреспондент РАО,  
доктор психологических наук,  
профессор  
*А.Л. Журавлев*



## ВВЕДЕНИЕ

Социальные и политические трансформации современного общества, взаимопроникновение и столкновение различных культур обуславливают высокую социальную релевантность исследований доверия как явления, лежащего в основе мирного сосуществования и сотрудничества людей. Само доверие (его содержание, виды, основания и функции, которые оно выполняет в обществе) культурно и социально обусловлено, а потому динамично. Неизменным остается лишь высокое значение доверия в регуляции жизнедеятельности различных индивидуальных и групповых субъектов.

В последние годы интерес исследователей стало вызывать также и недоверие как относительно самостоятельный феномен. В связи с этим следует отметить, что психологический анализ доверия и недоверия, проводимый с позиций *психосоциального подхода*, несомненно, должен учитывать их социокультурную и историческую специфику. Одно из проявлений этой специфики состоит в том, что в условиях бурного культурного, социального, экономического и информационного обмена на фоне процессов глобализации и антиглобализации все большее распространение и значение в межгрупповых, внутригрупповых и межличностных отношениях получает особый вид доверия/недоверия. Он возникает между субъектами, для которых характерны различия, а зачастую и противоречия целей и ценностей, норм и правил поведения. Взаимодействие таких субъектов нередко проходит в условиях высокой неопределенности, в отсутствии регламентации и возможности контроля. Их объединяет, по сути, лишь заинтересованность в кооперации и мирном сосуществовании, которая и становится основанием доверия. Однако противоречие целей, а также непринятие и несопоставимость систем ценностей требует специальных гарантий безопасности партнеров. В таких условиях все более перспективной формой взаимоотношений становится баланс оптимальных уровней доверия и недоверия. Подобные тенденции общественной жизни определяют высокую актуальность *совместного*

*анализа доверия и недоверия* как относительно независимых феноменов, выполняющих специфические функции в регуляции жизнедеятельности личности и группы. В реализации такого совместного их исследования состоит *первая* особенность выполненной работы.

*Вторая* особенность исследования заключается в том, что доверие и недоверие рассматриваются как *свойства самоопределяющегося субъекта*, т.е. активного и динамичного, относительно автономного и ответственного, целенаправленно ищущего и осознанно выбирающего, формирующего и отстаивающего собственную позицию в сообществе людей и мире в целом. При таком подходе предметом анализа являются не только традиционно изучаемые возможности и способности субъекта к доверию и недоверию, но также его ориентация и психологическая готовность к этим видам отношения. Например, в определенных ситуациях доверие и недоверие могут восприниматься не как необходимость, а как право личности. Таковым по своей сути является доверие самым близким людям или представителям определенных профессий (врачам, спасателям, священнослужителям и т.д.). Личность оставляет за собой право доверять этим людям, считая их обязанными оправдывать возложенное доверие. Доверие может восприниматься субъектом и как долг. В этих случаях он вступает в открытое взаимодействие с неизвестными и небезопасными социальными объектами, для того чтобы продемонстрировать добрую волю и преодолеть существующую отчужденность или враждебность. Аналогичные роли в регуляции жизнедеятельности может выполнять и недоверие. Согласно данному подходу в доверии и недоверии проявляется стремление личности выразить свое отношение к окружающему миру, а сами отношения есть осознанно выбранная позиция субъекта. Различные виды доверия и недоверия имеют специфические основания, психологические механизмы формирования, функционирования и развития. Специальный анализ этих особенностей позволит обогатить и расширить научные представления о закономерностях возникновения и регуляции исследуемых феноменов.

*Третьей* особенностью работы является рассмотрение доверия и недоверия в контексте более общей *проблемы нравственно-психологической регуляции социальной активности* личности и группы. Выполненный анализ структуры исследуемых феноменов показал, что нравственные характеристики как самого субъекта, так и партнеров по взаимодействию и общению (реальных или вымышленных, например, рекламных персонажей) являются наиболее значимыми детерминантами формирования, развития или разрушения доверия

и недоверия. Кроме того, сформировавшийся их уровень оказывает влияние на категоризацию личностью социального окружения, определяя тем самым ее отношение к разным категориям людей. В частности, как показано в ходе исследования психологической дистанции, ее величина определяет отношение личности к соблюдению нравственных норм. Существуют также и обратные закономерности нравственно-психологической регуляции активности субъекта посредством доверия и недоверия. Например, принадлежность к психологически близкому социальному окружению определяет высокий уровень оценок доверия партнеру и его нравственности, а также готовность субъекта к более строгому соблюдению нравственных норм в отношениях с ним.

На фоне высокой актуальности социально-психологического изучения доверия и недоверия сдерживающее влияние на эмпирические исследования оказывает отсутствие согласованной теоретической позиции, сопоставимых концептуальных моделей и методических разработок, позволяющих достаточно полно и всесторонне анализировать эти феномены и сравнивать результаты их изучения. Исследование доверия и недоверия как социально-психологических феноменов представляет высокую степень трудности главным образом по причине их *многоуровневости и многообразия*. Можно выделить значительное число видов доверия и недоверия: личностное и межличностное, групповое и межгрупповое, общественное, а также персонифицированное и неперсонифицированное, формальное и неформальное и т.д. Различные уровни одного и того же вида, в частности, доверие и недоверие личности или группы другой личности, группе, обществу, людям вообще, отдельным социально-психологическим объектам, явлениям и миру в целом, характеризуются особенностями феноменологии и динамики. Кроме того, содержательные и формально-динамические характеристики доверия и недоверия специфичны для различных сфер жизнедеятельности субъекта, разных типов его отношений с людьми, этапов жизни и социальных ситуаций. В каждой из сфер человеческой активности и на каждом этапе возможны специфические формы и виды доверия и недоверия, различающиеся по своему происхождению, основаниям, детерминантам, механизмам и выполняемым функциям. Доверие и недоверие способны возникать и развиваться в процессе взаимодействия или вне него, могут иметь или не иметь институциональную основу, складываться стихийно или целенаправленно формироваться. Многообразие изучаемых феноменов позволяет считать современное состояние исследований доверия и недоверия начальной стадией их изучения. Действительно, пока не



будет накоплен, проанализирован и обобщен солидный массив эмпирических данных, собранных с помощью содержательно различных методических приемов, трудно оценить правомерность и полноту существующих на сегодняшний день теоретических моделей доверия, ни одна из которых не может быть признана универсальной.

Таким образом, данная работа является первым отечественным исследованием особенностей и доверия, и недоверия, а также их соотношения. Проведенный теоретико-эмпирический анализ позволил выявить общие и отличительные характеристики формирования, детерминации, структуры и социально-психологических функций этих феноменов. Как отмечалось выше, впервые доверие и недоверие рассматриваются как свойства самоопределяющегося субъекта. В ходе исследования определено место доверия и недоверия в системе феноменов и понятий, в частности, определена роль доверия в формировании психологической дистанции. Этим проблемам посвящен *первый раздел* монографии.

*Второй раздел* представляет результаты исследования доверия и недоверия в различных сферах жизнедеятельности человека. Предметом анализа являлись личностные и групповые факторы доверия другим людям. В ходе исследования изучались также детерминанты и основания формирования доверия и недоверия потребителей рекламы и рекламным персонажам. В специальной главе представлены результаты взаимодополняющих исследований организационного доверия. Рассмотрены, в частности, особенности доверия личности разным группам работников и организации в целом, а также взаимосвязи доверия и недоверия с другими организационно-психологическими феноменами — корпоративной культурой, психологической атмосферой и социально-психологическим климатом.

Общая выборка исследования составила более 2700 человек, представляющих различные социально-экономические, демографические и организационные группы, что позволяет считать достаточно надежными разработанный методический инструментарий, полученные эмпирические результаты и сформированные на их основе выводы. Несмотря на это, представленные в монографии основные направления исследований сохраняют свою научную и практическую актуальность, поэтому работа по каждому из них будет продолжена в ближайшие годы. Остается также большая совокупность научных проблем, которые еще не получили достаточного развития в психологических исследованиях. Весьма перспективной является и задача дальнейшей разработки новых методических подходов и приемов исследования. Вышесказанное позволяет считать данную работу

необходимым этапом в изучении доверия и недоверия как социально-психологических феноменов.

Автор выражает глубокую признательность всем, кто способствовал появлению этой книги. В первую очередь своим учителям и тем, чьи работы вдохновили на проведение исследований доверия и недоверия, — А.Л. Журавлеву, В.А. Сумароковой, П.Н. Шихиреву. Особую благодарность хочется выразить сотрудникам Института психологии РАН за полезные замечания в ходе обсуждения результатов исследования, а также всем, кто оказывал помощь и поддержку при подготовке монографии — аспирантам, соискателям, студентам ИП РАН, ГУГН, МосГУ, ВШП при ИП РАН.