

Martyna Krysztopik, Adam Rudzewicz

Rola zaufania w gospodarce

Ekonomiczne Problemy Usług nr 74, 683-692

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

magistrant MARTYNA KRYSZTOPIK
dr ADAM RUDZEWICZ
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

ROLA ZAUFANIA W GOSPODARCE

Streszczenie

Zaufanie to, ogólnie rzecz ujmując, przekonanie i towarzyszące mu często działanie, że można polegać na danej jednostce, która nie podejmie przeciwko nam żadnych niekorzystnych działań. Problematyka zaufania poruszana jest w obrębie wielu dyscyplin naukowych, nabierając szczególnego znaczenia we współczesnym świecie, pełnym ciągłych, nieoczekiwanych zmian oraz zmagającym się z narastającą wszechobecną konkurencją. Celem artykułu jest ukazanie fundamentalnej roli zaufania w funkcjonowaniu gospodarki. Zaufanie, pomimo że decyduje o rozwoju gospodarczym, rzadko jest ujmowane w modelach ekonomicznych, a w statystykach gospodarczych w ogóle nie występuje. Tymczasem jest ono tak istotne, że jego brak stanowi najważniejszą przyczynę ekonomicznej zapaści zarówno podmiotu, jak i całej gospodarki.

Wprowadzenie

W ciągu minionych dziesięcioleci całkowicie zmieniły się zasady funkcjonowania światowych gospodarek. Żyjemy obecnie w erze informatyzacji, gdzie nasilone są procesy globalizacji i konkurencji. W związku z tym dostęp do informacji jest łatwiejszy, przez co stajemy w obliczu mnogości alternatyw, a w otoczeniu tworzy się coraz więcej sieci powiązań. To wszystko, włącznie z turbulentnym i niepewnym otoczeniem, sprawia, że zaufanie odgrywa bardzo ważną rolę we współczesnym świecie. Każda współpraca zawiera w sobie element zaufania, a jego poziom determinuje nie tylko rozwój indywidualny jednostki, ale przede wszystkim rozwój społeczny i gospodarczy całych społeczeństw. Znaczenie zaufania wzrasta szczególnie na niedoskonałym rynku, w warunkach niejasności wyników i zachowań, które nie mogą być wprost mierzalne lub obserwowane. Celem niniejszej pracy jest przedstawienie strategicznej roli zaufania w funkcjonowaniu gospodarki.

Istota zaufania

Problematyką zaufania w naukach społecznych zajmowało się wielu wybitnych autorów, jak choćby Thomas Hobbes, John Locke, Adam Smith, Georg Simmel, Ferdinand Toennies, Emile Durkheim, Talcott Parsons, Niklas Luhmann, Shmuel Eisenstadt, James Coleman, Anthony Giddens, Francis Fukuyama czy Piotr Sztompka. Zaufanie można rozumieć i definiować w różny sposób. Termin ten wykorzystywany jest w wielu dyscyplinach naukowych, takich jak psychologia, socjologia, zarządzanie, marketing, zachowania organizacyjne, public relations czy systemy informacyjne¹.

Zaufanie jest emocją, wiarą w określone działanie czy własność obiektu nim obdarzonego. Każdego dnia wykonujemy mnóstwo czynności, opierając się na szeroko pojętym zaufaniu. Zaufanie jest ukierunkowaną relacją między dwiema jednostkami, z których jedna określana jest mianem ufającego A (trustor), a druga powiernikiem B (trustee).

Powyższa relacja może występować między ludźmi, podmiotami czy instytucjami, przy czym ufający musi być „jednostką myślącą”, a charakter tej relacji może być wzajemny bądź jednostronny. W zależności od obiektów bądź adresatów, do których kierowane jest zaufanie, można wyróżnić²:

- zaufanie osobiste: kierowane wobec konkretnych, znanych osób,
- zaufanie pozycyjne: kierowane do określonych ról społecznych, zawodów, stanowisk, urzędów, bez względu na to, kto je zajmuje,
- zaufanie komercyjne: kierowane do towarów, produktów określonej marki, firmy pochodzącej z określonego kraju,
- zaufanie technologiczne: kierowane do różnych systemów technicznych (telekomunikacyjnych, informatycznych),
- zaufanie instytucjonalne: kierowane do organizacji zrzeszających liczne grupy anonimowych uczestników (giełdy, banki),
- zaufanie systemowe: kierowane pod adresem całego systemu społecznego i jego uczestników.

Zaufanie osobiste, zwane inaczej międzyosobowym lub interpersonalnym, skierowane jest wobec konkretnych ludzi, z którymi wchodzi się w bezpośrednie relacje. Do tej grupy zalicza się przede wszystkim rodzina, następnie przyjaciele, znajomi, koledzy z pracy, partnerzy w interesach czy też sąsiedzi. Zaufanie pozycyjne natomiast wiąże się z tzw. kredytem zaufania, nie tyle w od-

¹ W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, A. Sankowska, M. Wańtuchowicz, *Zarządzanie zaufaniem w organizacjach wirtualnych*, Diffin, Warszawa 2007, s. 33–35.

² P. Sztompka, *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Wyd. Znak, Kraków 2002, s. 104–111.

niesieniu do konkretnych osób, lecz zawodów oraz funkcji społecznych. Jako przykład posłużyć może zaufanie do lekarzy w oparciu o składaną przez nich przysięgę Hipokratesa. Z przeprowadzonych przez P. Sztompkę badań nad tym typem zaufania wynika, że najniższą pozycję w hierarchii zaufania zajmują politycy, najwyższe zaś kolejno: lekarz, prawnik, człowiek biznesu, profesor uniwersytecki i zawodowy żołnierz. Komercyjne zaufanie związane jest pośrednio z relacją: klient – instytucja oraz dotyczy zaufania kierowanego do produktu (wyrobu bądź usługi) konkretnej marki czy firmy. Zaufanie technologiczne natomiast kierowane jest do różnego rodzaju systemów technicznych, niezbędnych do wykonywania codziennych czynności. Przykład stanowią systemy telekomunikacyjne, informatyczne. Pośrednio jest to także zaufanie do konstruktorów i operatorów takich systemów. Zaufanie instytucjonalne skierowane jest do ogólnie określonego typu organizacji, jak np. szpitale, banki, giełdy, wyższe uczelnie itp., nie zaś do konkretnej instytucji. Ostatnim oraz najbardziej teoretycznym z wyżej wymienionych rodzajów zaufania jest zaufanie systemowe, zwane również egzystencjalnym, które jest kierowane w stronę całego określonego systemu społecznego, jakim jest np. ustrój państwa czy też jego gospodarka.

Obdarzanie innych osób zaufaniem skutkuje występowaniem wielu pozytywnych działań wobec tychże osób. Oprócz funkcji zaufania wyszczególnionych dla partnerów relacji, istnieją także funkcje dla szerszych wspólnot, jakimi są np. grupy, stowarzyszenia, organizacje (tab. 1).

Tabela 1

Funkcje zaufania

Dla partnerów	Dla szerszej wspólnoty
<ul style="list-style-type: none"> – uwalnia i mobilizuje ludzką podmiotowość – wyzwala kreatywne, innowacyjne działania – zmniejsza niepewność i ryzyko związane z tymi zachowaniami – zwiększa otwartość w stosunku do innych – częściej inicjujemy interakcje i wchodzimy w trwałe relacje z ludźmi – interakcje z osobami, które darzymy zaufaniem, są wolne od obaw i podejrzeń, pozwalają zatem na większą spontaniczność i otwartość – nie musimy ciągle kontrolować zachowań innych – podnosi ogólny poziom naszej mobiliza- 	<ul style="list-style-type: none"> – pobudza towarzyskość – skłania do wspólnego uczestnictwa w różnych stowarzyszeniach – wzbogaca sieć więzi międzyludzkich – zwiększa pole interakcji – pozwala nawiązywać bliższe kontakty z innymi ludźmi – sprzyja komunikacji i przezwycięża syndrom tzw. pluralistycznej ignorancji (rozpowszechnionej niewiedzy na temat poglądów i opinii, jakie wyznają inni) – sprzyja tolerancji, akceptacji dla osób obcych – tłumi przejawy międzygrupowej wrogości i ksenofobii, cywilizuje spory – wzmacnia więzi między jednostką

<p>cji, aktywizmu i wolności</p> <ul style="list-style-type: none"> – jeśli nasze zaufanie zostanie odwzajemnione, wówczas można korzystać z dobrodziejstw należnych osobie, której zaufaliśmy – wyzwala optymizm życiowy, poczucie sprawstwa, życzliwość, tolerancję, szacunek dla innych 	<p>a wspólnotą,</p> <ul style="list-style-type: none"> – wpływa na poczucie tożsamości i wytwarza silną solidarność zbiorową, w konsekwencji skłaniając ludzi do współpracy i wzajemnej pomocy – zmniejsza koszty transakcyjne, zwiększając koszty współpracy
--	---

Źródło: opracowanie na podstawie P. Sztompka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Wyd. Znak, Kraków 2007, s. 305–308.

Analizując funkcje zaufania, można dostrzec ich dobroczynne skutki dla partnerów relacji, grup społecznych bądź szerszej wspólnoty. Szczególnie cenne są: trwale budowanie relacji z otoczeniem, szacunek dla innych, wzbogacona sieć więzi międzyludzkich, zmniejszenie kosztów transakcyjnych. Należy jednak pamiętać, że powyższe funkcje zaistnieją jedynie wówczas, gdy obdarzymy zaufaniem odpowiednią, godną go osobę. Funkcjonalność i dysfunkcjonalność zaufania zależy zatem od wiarygodności lub niewiarygodności adresata.

Zaufanie jako zasób strategiczny

Zarządzanie zaufaniem, zwane też zarządzaniem przez zaufanie, to nowe podejście strategiczne do zarządzania organizacją, jak i jej relacji z bliższym i dalszym otoczeniem biznesowym. W kontekście rozległego spojrzenia na zaufanie zarządzanie tym zasobem można rozpatrywać w dwoisty sposób. Po pierwsze, jako postępowanie prowadzące do zaskarbiania przez jednostkę A zaufania innych jednostek. Owo zaufanie stanowi wówczas istotne kryterium sukcesu i przetrwania. Wynika to z nakłaniania danego podmiotu do podjęcia współpracy z jednostką A. Drugim aspektem jest umiejętność trafego osądu wiarygodności innych jednostek. Jest to równie ważne jak proces budowania własnej autentyczności.

Zaufanie buduje atmosferę, w której ludzie mogą pokazać swoje oblicze, a także gotowość do czynienia większego wysiłku oraz pogłębienia współpracy. Niemniej jednak musi być ono autentyczne oraz funkcjonować według pewnych reguł. Poniższe zasady kreujące zaufanie w organizacji są nieodzownym elementem strategii zarządzania zaufaniem³:

- Ufanie samemu sobie jest krytycznym czynnikiem w kreowaniu zaufania.

³ W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, A. Sankowska, M. Wańtuchowicz, *Zarządzanie zaufaniem. Wybrane problemy*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa” 2009, nr 3, s. 12.

- Czekanie, aż inni udowodnią swoją wiarygodność, jest niewystarczające.
- Zaufanie buduje się bardzo długo, a może być zniszczone w jednym momencie.
- Nie zbudujesz zaufania, jeśli traktujesz je jako środek do celu. Zaufanie musi być autentyczne.
- Nie można zbudować zaufania bez respektowania wartości.
- Zaufanie jest często niewidoczne.
- Zaufanie wymaga zaangażowania.
- Zaufanie polega zwykle na odwzajemnionych relacjach.
- Zaufanie otwiera możliwości, które w innych przypadkach nie są możliwe.
- Zaufanie jest zmienne w czasie.
- Należy unikać substytutów zaufania.
- Należy unikać gry władzy.
- Należy budować kulturę wysokiego zaufania w organizacji w oparciu m.in. o wspólne cele i wartości, kulturę konsensusu, a nie przymusu.
- Należy unikać ciągłego dławienia konfliktów.
- Należy dbać o zgodność, unikać strategii oszustwa (zafalszowania, ukrycia, dwuznaczności) w procesach komunikacji.
- Należy redukować niepewność.
- Należy pamiętać, że zachowania obserwowalne stanowią „wierzchołek góry lodowej” kompetencji pracownika.
- Należy traktować ludzi równo i sprawiedliwie.

W organizacji opartej na zaufaniu zaufanie stanowi podstawę wszelkich działań. Stosowanie powyższych zasad budowania zaufania jest w takiej organizacji wysoko rozwinięte. Pierwsza zasada, od której należy rozpocząć proces budowy zaufania, mówi o tym, że gdy nie będziemy potrafili sobie zaufać, inni ludzie prawdopodobnie też tego nie zrobią. Samozaufanie jest zatem kluczowym czynnikiem kreującym zaufanie. Czekanie, aż ktoś nam zaufa, nie wystarczy. Należy wyciągnąć rękę do drugiej osoby, gdyż zaufanie obliguje do tego, by ufać, a nieufność rodzi nieufność. Zazwyczaj proces budowy zaufania trwa długo, lecz zaufanie można zburzyć w jednej chwili. Należy zatem być bardzo ostrożnym, gdyż nawet jedno krótkie słowo bądź zdarzenie może podkopać żmudnie kreowane zaufanie. Zaufanie musi być wiarygodne. Należy w szczególności dbać o wierność wyznawanych zasad oraz autentyczność. Nawiązuje do tego kolejna zasada traktująca o nierozzerwalnym związku zaufania i respek-

towanych wartości w procesie jego budowy. Wartości są jednym z trzech źródeł zaufania obok znajomości i kalkulacji. Zaufania często nie widać. Dopóki nie zaniknie bądź nie zostanie naruszone, często nie uświadamiamy sobie jego znaczenia w życiu prywatnym czy zawodowym. Kolejna zasada wskazuje na konieczność głębokiego oddania się zaufaniu. Nie wystarczy bowiem składanie deklaracji bez pokrycia oraz mówienie pustych słów, aby zbudować zaufanie. Obdarzając zaufaniem, powinniśmy spodziewać się odwzajemnienia, gdyż zaufanie rodzi zaufanie. Im więcej zaufania okazuje sobie dwoje ludzi, tym większa jest ich wzajemna ufność. W miarę upływu czasu zaufanie wzrasta, lecz odwzajemnienie go nie musi wystąpić jednocześnie. Zaufanie wyzwala takie alternatywy, które w innych okolicznościach nie mogłyby zaistnieć. Oznacza to, że wraz z poczuciem przewidywalności oraz wsparcia zaufanie tworzy atmosferę, która zachęca ludzi do inicjowania rozmaitych działań i pozytywnej postawy wobec problemów czy zadań. Dziesiąta zasada budująca zaufanie mówi o tym, że zmienia się ono w czasie. Zależność zasobu zaufania od czasu jest następująca: wraz z upływem czasu wartość niematerialnego zasobu, jakim jest zaufanie, wzrasta. Wspólne cele i wartości są nieodzowne, gdy chcemy wytworzyć kulturę wysokiego zaufania. Jednakowe wartości są nierzadko fundamentem tworzenia trwałej relacji.

Poprzez pokrewne cele oraz wartości o wiele łatwiej jest wypracować porozumienie. Zbędne stają się wówczas praktyki mogące naruszyć bądź zniszczyć zaufanie, tj.: presja, przymus, twarde negocjacje czy też wyrzeczenia. Nieustanne tłumienie konfliktów jest także działaniem niepożądanym. Konflikt ma przeważnie charakter destrukcyjny i prowadzić może do negatywnych zachowań bądź emocji niwelujących zaufanie, takich jak wrogość, niechęć, frustracja, gniew. Rozwiązania budujące wyjaśniają konflikt, a uczestnicy konfrontacji pozostają w dobrych stosunkach. Zaufanie wówczas utrzymuje się na niezmiennym poziomie, może nawet wzrosnąć. Mając na uwadze troskę o jedynomyślność i harmonię w procesie komunikacji, należy wystrzegać się szeroko pojętego oszustwa. Zafalszowanie, dwuznaczność bądź ukrycie stanowią przykład nieuczciwych praktyk stosowanych w komunikacji. Są to bariery tworzące niesprawną komunikację, która z kolei często staje się źródłem konfliktów. Nieuczciwe sygnały zakłócają również ufność adresata komunikatu. Redukcja niepewności to kolejny ważny punkt w procesie kreacji zaufania. Człowiek odczuwa naturalną potrzebę umniejszania tego, czego nie jest pewien. Niepewność zmniejsza poczucie bezpieczeństwa, a w konsekwencji również zaufanie. Ograniczenie niepewności jest możliwe m.in. poprzez zdobywanie informacji,

uczenie się, poszukiwanie wspólnych cech i wartości, jak również przewidywanie przyszłych interakcji⁴. Następna zasada mówi o tym, że kompetencje pracownika można określić, zbadać, a nawet zmierzyć jedynie poprzez obserwowanie jego zachowania. Osądu dokonać mogą przełożeni, niezależni konsultanci, klienci, a nawet sama zainteresowana jednostka. Ostatnią regułą ujętą w procesie budowy zaufania jest dewiza o równym i sprawiedliwym traktowaniu ludzi. Aby tego dokonać, warto posłużyć się jasnymi kryteriami podziału obowiązków oraz oceny pracowników, gdyż powinny one umożliwić sprawiedliwy osąd. Wśród wspomnianych mierników znajdują się m.in. posiadane kwalifikacje, sposób zachowania w stosunku do przełożonych i współpracowników, wykonywanie poleceń zwierzchników oraz sposób i stopień realizacji powierzonych zadań służbowych.

Wpływ zaufania na wzrost gospodarczy kraju

Zaufanie, będące podstawowym składnikiem kapitału społecznego, wywiera znaczny wpływ na ogół funkcjonowania gospodarki każdego kraju. F. Fukuyama badając ową zależność na podstawie analizy zachowań społecznych oraz kondycji gospodarczej wielu krajów, wyróżnił tzw. społeczeństwa wysokiego oraz niskiego zaufania, udowadniając tym samym, że zaufanie posiada istotną oraz wymierną wartość ekonomiczną⁵. W społeczeństwach wysokiego zaufania wytwarza się, a następnie wraz z upływającym czasem umacnia kultura zaufania, czyli „rozpowszechnione w zbiorowości reguły normatywne wymagające ufności i wiarygodności, egzekwowane przez sankcje społeczne”. Oznacza to, że ludzie są pod naciskiem społecznym, aby byli wiarygodni względem innych, a także obdarzali zaufaniem pozostałe osoby. W środowisku społeczeństw niskiego zaufania zachodzi zupełnie odwrotna zależność. Dominuje tam kultura cynizmu, a nawet zjawisko racjonalizowania nieufności i podejrzliwości, a ludzie są pod społeczną presją, aby nikomu nie ufać i nie być wiarygodnym wobec innych, gdyż pozostali tylko czekają na sposobność, by ich oszukać. Tego rodzaju samonapędzający się proces doprowadza do destrukcji społeczeństwa⁶.

F. Fukuyama wykazał, że reguły zaufania oraz wiarygodności na trwale zakotwiczyły się w kulturze wysoko rozwiniętych krajów, takich jak Japonia, Szwecja, Dania, Norwegia czy Niemcy, przejawiając się w całym społecznym

⁴ E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, GWP, Gdańsk 2003, s. 164.

⁵ F. Fukuyama, *Zaufanie: kapitał społeczny a droga do dobrobytu*. Wyd. Naukowe PWN, Warszawa–Wrocław 1997, s. 149–266.

⁶ P. Sztompka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*. Wyd. Znak, Kraków 2007, s. 243, 263.

życiu⁷. Wśród społeczeństw niskiego zaufania wymienił kraje słabo rozwinięte, jak Nigeria i kilka innych państw afrykańskich, ponadto Brazylię i Kolumbię. W pewnym stopniu społeczeństwem o niskim zaufaniu jest także Rosja wraz z innymi postkomunistycznymi krajami, w gronie których znajduje się niestety Polska⁸.

Silny wpływ kapitału społecznego na jakość demokracji oraz rozwoju gospodarczego wykazał w swoich rozważaniach również R. Putnam⁹. Prowadził on badania na temat postępu społeczno-gospodarczego włoskich regionów, dowodząc odmienności w rozwoju południowych obszarów w stosunku do północnych. Scharakteryzował dwa rodzaje sieci informacji i wymian, przepływających między ludźmi oraz mających charakter formalny bądź nieformalny – pionowe i poziome. Poziome sieci łączą osoby o zbliżonej pozycji i władzy. Drugi rodzaj skupia nierówne sobie jednostki w asymetrycznych zależnościach podległości i hierarchii. Tego typu powiązania przeważające w południowych regionach Włoch, np. w Kalabrii lub na Sycylii, nie były w stanie podtrzymać współpracy i zaufania społecznego. Obniżyły drastycznie społeczną aktywność, doprowadzając do koncentracji władzy, a także przyczyniając się do powstawania społecznych nierówności. W północnych obszarach tego kraju, jak np. Toskania czy Emilia-Romania dominują sieci poziome. Istnieje tam wysoki poziom zaufania społecznego, wyrażający się m.in. obecnością społeczeństwa obywatelskiego oraz aktywnie działających organizacji publicznych i prawnych. Partnerstwo publicznoprawne przyniosło korzyść w postaci znacznego wzrostu konkurencyjności tychże regionów.

Zaufanie postrzega się przez pryzmat wielu korzyści odnoszonych w różnych obszarach funkcjonowania gospodarki¹⁰:

- redukuje koszty transakcyjne,
- wpływa na koordynację organizacji,
- motywuje do podjęcia decyzji,
- uruchamia proces twórczego myślenia,
- zachęca do uczestnictwa w transakcjach,
- promuje wymianę wiedzy i informacji,
- podtrzymuje istnienie rynków,

⁷ F. Fukuyama, *Zaufanie: kapitał...*, s. 149–266.

⁸ P. Sztompka, *Zaufanie. Fundament...*, s. 271.

⁹ R. Putnam, *Demokracja w działaniu: tradycje obywatelskie we współczesnych Włoszech*, Wyd. Znak, Kraków 1995, s. 251–289.

¹⁰ W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, A. Sankowska, M. Wańtuchowicz, *Zarządzanie zaufaniem w organizacjach wirtualnych*, Wyd. Difin, Warszawa 2007, s. 31.

- zwiększa zdolność firmy (jako zespołu) do przetrwania kryzysowej sytuacji,
- jest kluczowym czynnikiem przy budowaniu spójności społecznej i sieci współpracy,
- buduje kulturę obywatelską i demokrację,
- wspomaga inne koncepcje zarządzania,
- polepsza konkurencyjność i efektywność organizacji,
- podnosi stopień satysfakcji klienta oraz zwiększa jego lojalność,
- poprawia poziom elastyczności organizacji.

Bezpośredni związek zaufania z wynikiem ekonomicznym ukazuje model opracowany przez P.J. Zaka i S. Knacka¹¹. W oparciu o teoretyczny model równowagi ogólnej autorzy sformułowali następujące hipotezy¹²:

1. Wzrost zaufania prowadzi do zwiększenia wzrostu gospodarczego oraz inwestycji.
2. Homogeniczne społeczeństwa odznaczają się wyższym stopniem zaufania, co przekłada się w konsekwencji na wyższe inwestycje i wzrost.
3. Sprawiedliwa dystrybucja dochodów poprawia poziom zaufania, co z kolei prowadzi do zwiększenia inwestycji i wzrostu.
4. Dyskryminacja obniża wskaźnik zaufania, redukując przy tym poziom inwestycji i w konsekwencji wzrost gospodarczy.
5. Występuje zjawisko błędnego koła (pułapki) małego zaufania i ubóstwa oznaczające, że ubogie społeczeństwa charakteryzują się niskim poziomem zaufania, co z kolei prowadzi do spowolnienia wzrostu gospodarczego, a także przeszkadza w wydobyciu się z ubóstwa.

Według F. Fukuyamy zaufanie kreuje kapitał społeczny, a od wartości kapitału społecznego zależy wynik ekonomiczny danego państwa¹³. Można więc śmiało powiedzieć, że bogactwo danego państwa zależy od poziomu zaufania wśród jego obywateli. „Dobrobyt danego kraju i jego zdolności do rywalizacji są uwarunkowane jedną dominującą cechą kulturową – poziomem zaufania w danym społeczeństwie”. Co więcej S. Knack i P. Keefer¹⁴ w roku 1997 dowiedli, na podstawie przedstawionej wyżej przez F. Fukuyamę teorii, że rze-

¹¹ P.J. Zak, S. Knack, *Trust and Growth*, „The Economic Journal” 2001, Vol. 111, No. 470, s. 306–309.

¹² J. Sztudynger, *Wzrost gospodarczy a kapitał społeczny, prywatyzacja i inflacja*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2005, s. 72–74.

¹³ F. Fukuyama, *Zaufanie: kapitał...*, s. 17.

¹⁴ S. Knack, P. Keefer, *Does Social Capital Have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation*, „The Quarterly Journal of Economics” 1997, MIT Press, Vol. 112(4), s. 1251–1288.

czywiście istnieje silna korelacja między wzrostem ekonomicznym państwa a poziomem zaufania w danym społeczeństwie. Wzięli oni pod uwagę zaufanie ogólne, czyli zaufanie do całkowicie nieznanym osobom, z którymi nie mieliśmy wcześniej żadnego kontaktu i nie podejmowaliśmy żadnej współpracy. Pytanie, jakie zostało zadane w 32 krajach, brzmiało: „Czy ogólnie mówiąc możesz powiedzieć, że można ufać większości ludzi lub że nie musisz być bardzo ostrożny w interakcjach z innymi?”¹⁵. 32% ankietowanych odpowiedziało, że „większości ludzi można ufać”. Najniższy wynik odnotowano dla Peru – 5,5%, zaś najwyższy dla Norwegii – 62,5%. Różnica między poziomem ogólnego zaufania dotycząca tych dwóch krajów jest niemal tak duża jak różnica między rozwojem i sytuacją gospodarczą obu państw.

Podsumowanie

Analiza roli zaufania w ogólnym funkcjonowaniu gospodarki ujawniła jego fundamentalną wartość. Decyzje w zakresie zaufania mają decydujący wpływ na życie społeczeństwa we wszelkich jego przejawach i na wielu płaszczyznach. Do najważniejszych korzyści odniesionych za sprawą zaufania należą: budowa kultury obywatelskiej i demokracji, redukcja kosztów transakcyjnych, promocja wiedzy i informacji, podtrzymywanie istnienia rynków czy poprawa konkurencyjności i efektywności organizacji. R. Putnam i F.F. Fukuyama dowiedli w swoich pracach, że kraje, w których społeczeństwa odznaczają się obecnością kultury zaufania na wysokim poziomie, cechuje na ogół wyższy wzrost i rozwój gospodarczy niż w przypadku państw odznaczających się kulturą społecznej nieufności.

THE ROLE OF CONFIDENCE IN THE ECONOMY

Summary

Confidence is generally the conviction and often the accompanying action that you can rely on the unit, which shall not take against us any adverse action. The issue of trust is moved across multiple scientific disciplines, took on special significance in the modern world, full of continuous, unexpected changes and struggling with the ever growing competition. This paper aims to show the fundamental role of confidence in the economy. Trust, despite the fact that it determines the economic development, is rarely included in economic models and in economic statistics it does not even exist. Meanwhile, it is so important that its absence is the main cause of economic collapse, of both a single entity and the entire economy.

¹⁵ W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, A. Sankowska, M. Wańtuchowicz, *Zarządzanie zaufaniem...*, s. 29.