

Elżbieta Trepkowska

Co to takiego: zaufanie?

Etyka 40, 172-175

2007

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.

i zawierać główne założenia etyki cnoty, zwłaszcza jej starania o kształtowanie moralnego charakteru każdego człowieka.

Praca Nataszy Szutty cechuje się klarownością myśli, została wnikliwie przemyślana i logicznie ułożona. Literatura, która posłużyła autorce do dyskusji, jest obszerna i niełatwa. W gąszczu różnych teorii, problemów i pytań autorka wiedzie czytelnika prostą, z góry upatrzoną drogą. Uwagi krytyczne nie umniejszają wartości pracy. Poczucie niedosytu związane ze zbyt uproszczoną dyskusją nad filozofią Kanta i utylityzmem oraz brakiem, niekiedy, dostatecznego podejścia krytycznego, zrekompensowane jest w części drugiej dotyczącej współczesnych radykalnych teorii etyki cnót. Sądzę, że należy wyrazić wdzięczność autorce, iż w tak klarowny sposób przybliżyła fragment toczących się obecnie na Zachodzie dyskusji etycznych, które w Polsce wciąż są marginalizowane.

Katarzyna de Lazari-Radek
Uniwersytet Łódzki

Co to takiego: zaufanie?

Piotr Sztompka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Wydawnictwo Znak, Kraków 2007, s. 420.

Są pojęcia dla wszystkich intuicyjnie zrozumiałe, nad których sensem większość użytkowników języka się nie zastanawia, aż do momentu, kiedy zapanuje na nie moda sprawiająca, że pojawiają się one w kontekstach, z którymi wcześniej nie były kojarzone. Zaufanie stało się ostatnio jednym z takich modnych pojęć. Choć prawdopodobnie nikt nie ma trudności ze wskazaniem, której osobie ufa bardziej, a której mniej, to część z nas może mieć jednak problem ze zrozumieniem, na czym właściwie polega kryzys zaufania w Polsce, o którym ostatnio tak głośno w mediach. W rozumieniu pojęcia zaufania i procesów społecznych z nim związanych może pomóc najnowsza książka Piotra Sztompki.

Autor stawia sobie za cel eksplikację pojęcia zaufania jako zjawiska społecznego przez „sporządzenie bilansu ciągle rozwijających się badań nad zaufaniem — szczególnie tych o doniosłości teoretycznej — oraz przedstawienie, wyjaśnienie, usystematyzowanie, a także rozbudowanie i zsyntetyzowanie ich wyników” (s. 19). Wywiązując się z tego zadania, powołuje się na liczne prace i wyniki badań, co znajduje odzwierciedlenie w bibliografii, która liczy aż 14 stron. Praca Sztompki nie ma jednak charakteru polemicznego — cytaty, które przywołuje, mają raczej zilustrować jego koncepcję, niż przedstawiać stanowiska wobec niej alternatywne.

Analizy Sztompki można zaliczyć do nurtu socjologii życia codziennego, choć autor porusza także kwestie etyczne i psychologiczne, które nie są głównym przedmiotem jego zainteresowania. Nie znajdziemy więc tutaj odpowiedzi na pytanie, czy zaufanie jest cnotą, a jedynie, czy się opłaca i czy jest funkcjonalne; nie poznamy też psychologicznych mechanizmów związanych z zaufaniem. Znajdziemy za to systematyczny przegląd świadectw o charakterze psychologicznym osób ufających i darzonych zaufaniem. Dobrze jest

mieć to na uwadze w trakcie lektury, żeby nie doznać zawodu z powodu powierzchownego potraktowania tych kwestii i używania sformułowań, takich jak „niewiarygodność najzwyczajniej nie popłaca” (s. 314) czy „osoba, której zaufania nadużyto, może czuć się jak głupiec, naiwniak, idealista” (s. 84).

Książka skierowana jest do szerokiej grupy odbiorców, także do tych, którzy nie mają przygotowania socjologicznego. Jest napisana bardzo przystępnym i prostym językiem. Zrozumienie treści ułatwiają liczne przykłady, jak również jasna struktura, krótkie tytułowane podrozdziały, definicje nowych pojęć wprowadzonych w danym rozdziale, dokładny spis treści i indeksy pojęć oraz nazwisk zamieszczone na końcu książki. Autor stosuje także wiele zabiegów mających na celu uatrakcyjnienie lektury — swoje tezy ilustruje relacjami z własnych doświadczeń, przykładami ze współczesnego życia politycznego czy wreszcie tekstami popularnych piosenek.

Jednak to, co jednym przyjemni lekturę, innych może drażnić. Chodzi tu w szczególności o styl, który momentami jest bardzo kolokwialny, a także o próby spoufalania się autora z czytelnikiem. Na przykład opisując własne doświadczenie, kiedy to dał studentce zaliczenie awansem, licząc na to, że zgodnie z umową napisze ona esej i prześle mu go wraz z pożyczoną od niego książką, autor wyraził nadzieję, że czytelnik (choćby niekoniecznie czytelniczka) wybaczy mu złamanie regulaminu, uznając za okoliczność łagodzącą fakt, że studentka była wyjątkowo atrakcyjna. Czytelnik może też odnieść wrażenie, że autor nie docenia jego inteligencji, kiedy podaje pięć podobnych przykładów dla zilustrowania banalnej tezy. A zdarza mu się to często. Na przykład, kiedy pisze o koherencji zaufania, wykazuje na przykładach, że warto ufać osobom wiarygodnym, a osoby niewiarygodne traktować z nieufnością. Jego ilustracje nie służą jednak wychwyceniu takich subtelności jak potencjalna wartość ufania do końca komuś, komu nikt inny już nie wierzy czy danie jeszcze jednej szansy komuś, kto raz nadużył naszego zaufania. Przykłady te przedstawiają jedynie statystyczną prawidłowość, że zwykle bardziej się opłaca ufać komuś, kto wcześniej udowodnił, że jest godny zaufania, a przynajmniej nie udowodnił, że nie jest. Książka dużo by zyskała na zastąpieniu części przykładów głębszą i dokładniejszą analizą omawianych zagadnień.

Warto przyrzeć się samej definicji zaufania, jaką podaje autor, bo jest ona bardzo specyficzna i, moim zdaniem, mało intuicyjna. Sztompka definiuje zaufanie jako „zakład podejmowany na temat niepewnych, przyszłych działań innych ludzi.” Dla Sztompki *zaufanie* to oczekiwanie określonego zachowania z czyjejś strony, które pociąga za sobą określone działanie, takie jak zdanie się na kogoś w jakiejś kwestii lub samo to działanie. Wspomina także o zaufaniu jako typie relacji, tendencji osobowościowej i regule kulturowej. Mniej interesuje go zaufanie jako wiara w kogoś, zupełnie natomiast nie zajmuje się zaufaniem (ufnością) jako poczuciem bezpieczeństwa w czyjejś obecności. Autor lokuje więc zjawisko zaufania w sferze behawioralno-poznawczej, nie uwzględniając komponentu afektywnego. Zaufaniu nie musi nawet towarzyszyć uczucie pewności, że ktoś zachowa się zgodnie z naszymi oczekiwaniami. Sztompka pisze np.: „zaufałem wbrew poważnym wątpliwościom” (s. 91).

Zaufanie rozumiane jako przyjęcie zakładu jest w stanowisku Sztompki wynikiem kalkulacji, że warto podjąć ryzyko. Na ocenę ryzyka wpływa zaś zarówno oszacowane prawdopodobieństwo zysku i straty, jak i ich przewidywane wielkości. Teoria zaufania Sztompki jest więc w dużej mierze teorią ryzyka, a skłonność do jego podejmowania jest jego zdaniem jednym z głównych korelatów osobowościowych ufności.

Co autor zyskuje na wprowadzeniu tak szerokiej definicji zaufania? Przede wszystkim to, że odnosi się ona nie tylko do zaufania między dwojgiem ludzi, ale także do zaufania do innych obiektów społecznych. Dzięki takiemu rozumieniu zaufania Sztompka może bronić tezy, która przy węższej definicji byłaby mocno kontrowersyjna, tj. tezy, że nie ma różnicy jakościowej między zaufaniem do człowieka a zaufaniem do instytucji i innych obiektów społecznych. Tezę tę autor uzasadnia tym, że „za innymi obiektami społecznymi, nawet tymi złożonymi, także stoją zawsze jacyś ludzie i to właśnie ich w ostatecznym rozrachunku obdarzamy zaufaniem” (s. 104). Gdyby autor wcześniej nie założył, że jego definicja ma się odnosić także do zaufania do innych obiektów społecznych i wyszedł od zaufania interpersonalnego, to prawdopodobnie nie doszedłby do takiej definicji, bo w odniesieniu do indywidualnych osób jest ona wyraźnie niezgodna z intuicją językową. Rozważmy kilka przykładów.

Zgodnie z tą definicją można bez sprzeczności i dysonansu poznawczego ufać komuś i jednocześnie uważać go za niegodnego zaufania, bo przeświadczenie, że warto podjąć ryzyko, nie musi wynikać z tego, że uważamy kogoś za godnego zaufania. Wystarczy, że wydaje nam się pod jakimś względem wiarygodny, a jego wiarygodność jest tym większa, im mniej miałby korzyści z tego, że zachowałby się niezgodnie z naszymi oczekiwaniami i im więcej mógłby stracić na takim zachowaniu. Jeśli jednak zdaję się na kogoś tylko dlatego, że polegam na jego strachu przed sankcjami lub nieuzyskaniem spodziewanych korzyści, to czy nie znaczy to, że właśnie mu nie ufam?

Co więcej, ryzyko warto podjąć także wtedy, kiedy prawdopodobieństwo tego, że ktoś spełni nasze oczekiwania jest małe, ale jeśli to zrobi, to możemy bardzo dużo zyskać, a mało stracić w przeciwnym wypadku. Mogę więc ufać lekarzowi, który ma mnie operować, nawet jeśli uważam, że jest kiepskim lekarzem, ale w okolicy nie ma innego chirurga, a operacja musi zostać przeprowadzona w trybie natychmiastowym, żebym miała jakiegokolwiek szanse na przeżycie. Czy bardziej naturalny opis tej sytuacji nie brzmiałby jednak tak, że poddałam się operacji, mimo że nie ufałam lekarzowi?

Sztompka wyróżnia także *zufanie obligujące*, które jest formą manipulacji, opartą na zasadzie, że zaufanie zobowiązuje. Ufam więc w ten sposób koledze, kiedy pożyczam mu pieniądze na słowo, bo uważam, że bardziej go to zobliguje do ich oddania niż akt notarialny. Czy faktycznie mu ufam, skoro muszę nim manipulować, żeby zwiększyć szanse zwrotu pożyczki?

Obrona tezy, że rodzaj adresata nie ma wpływu na treść zaufania, dokonuje się więc kosztem wskazania tego, co jest specyficzną cechą zaufania interpersonalnego, a więc takiego zaufania, którego przesłanki związane są tylko i wyłącznie z charakterem i kompetencjami osoby, której ufamy, a nie z zewnętrznymi sankcjami czy wspólnotą interesów. Dlatego też fragmenty książki poświęcone przyjaźni, miłości i innym formom relacji dwuosobowych opartych na zaufaniu są zdecydowanie słabsze niż te, w których jest mowa o zaufaniu do innych obiektów społecznych. Wyraźnie widać tu ograniczoną użyteczność socjologicznego podejścia do problematyki zaufania.

Przyjęta przez autora perspektywa socjologiczna ułatwia natomiast pokazanie wzajemnej zależności poziomu zaufania w jednostkowych interakcjach od kształtu struktury społecznej, co jest głównym celem książki, związanym z przyjętym wcześniej założeniem, że „w najdrobniejszych przejawach życia codziennego przełamują się i wyrażają najbardziej skomplikowane społeczne struktury, a struktury odzwierciedlają to, co ludzie robią na co

dzień” (s. 19). Dla przykładu, obywatele demokratycznego państwa chętniej ufają sobie nawzajem, bo demokracja daje im zabezpieczenia przed potencjalnym nadużyciem zaufania, ale żeby demokracja mogła sprawnie funkcjonować, ludzie muszą sobie ufać, zaufanie jest więc zarazem warunkiem, jak i skutkiem demokracji. Można to ująć też w ten sposób, że ludzie żyjący w atmosferze zaufania stają się bardziej ufni, ale atmosfera ta wynika z ufności poszczególnych ludzi. Omawiając zjawisko zaufania w społeczeństwie, autor opisuje procesy *oddolne* (np. w jaki sposób zaufanie do człowieka przeradza się w uogólnione zaufanie do pełnionej przez niego roli albo do organizacji, którą reprezentuje) i *odgórne* (zaufanie do całej organizacji sprawia, że ufamy poszczególnym jej członkom) i stara się pokazać, jak procesy te na siebie wpływają. Te wzajemne zależności tłumaczą dobrze zjawisko rozprzestrzeniania się zaufania przez tworzenie się sieci zaufania aż do powstania *kultury zaufania*, ale także zjawisko rozprzestrzeniania się nieufności, co autor opisuje w bardzo obrazowy sposób.

Wydaje mi się, że tezy zawarte w książce, a w szczególności ta, że zaufanie jest wszędzie obecne w naszym życiu, nie są tak odkrywcze, jak mogłoby się na pierwszy rzut oka wydawać. Na przykład w przypadku powyższej tezy nie mogę oprzeć się wrażeniu, że jest to tylko inna forma opisanego oczywistego faktu, że ludzie są zależni od siebie nawzajem. Za każdym razem, kiedy zdajemy się na kogoś, bez względu na to, czy wierzymy w to, że nas nie zawiedzie, czy polegamy na jego strachu przed sankcjami, czy po prostu uważamy, że możemy dużo zyskać, a mało stracić, zgodnie z definicją Sztompki już mu ufamy. Ponieważ zgodnie z tą definicją nie ma żadnej różnicy między zachowaniem opartym na zaufaniu a zachowywaniem się tak, jak gdyby się komuś ufało (czy raczej to ostatnie sformułowanie w ogóle nie ma sensu), to okazuje się, że bez zaufania nie da się po prostu funkcjonować w społeczeństwie. Odkrywcza byłaby niewątpliwie teza, że to samo można powiedzieć o zaufaniu wężej pojętym, ale takiej tezy autor nie stawia.

Wrażenie, że Sztompka stara się wykazać coś oczywistego, miałam także wówczas, gdy opisywał społeczeństwa oparte na zaufaniu. Ponieważ istnieje wysoka korelacja między poziomem zaufania społecznego a stopniem wiarygodności członków danego społeczeństwa, okazuje się, że społeczeństwa oparte na zaufaniu to społeczeństwa ludzi uczciwych i życzliwych, a społeczeństwa oparte na nieufności to społeczeństwa cyników i oszustów. Przy takim wniosku nie trzeba już chyba udowadniać, w którym z tych społeczeństw żyje się lepiej i łatwiej. Zabrakło mi tutaj natomiast porównania społeczeństw, które różniłyby się tylko poziomem zaufania, przy takim samym poziomie wiarygodności ich członków.

To, że w omawianej książce trudno się doszukać przełomowych tez, nie oznacza jednak, że nie jest ona interesująca. Jej główną wartość stanowi to, że porządkuje znane treści według oryginalnego klucza. Z pozoru niezwiązane ze sobą zagadnienia, jak teoria ryzyka, metody autoprezentacji, mechanizmy powstawania uprzedzeń i stereotypów czy wreszcie zasady demokracji, okazują się mieć pewną część wspólną. W efekcie otrzymujemy teorię zaufania o bardzo szerokim zasięgu, w której zawarte są także wskazówki praktyczne dotyczące na przykład tego, kiedy najbardziej opłaca się ufać, co można zyskać, a co stracić na zaufaniu i nieufności, czy jak zdobyć czyjeś zaufanie. Teoria ta nie przekona jednak tych, którzy są głęboko przeświadczeni, że w momencie, w którym zaczynamy kalkulować, przestajemy ufać.

Elżbieta Trepkowska
Uniwersytet Warszawski