

## ДРУШТВЕНИ КОНТЕКСТ ОДНОСА ПОВЕРЕЊА

*Сажетак: Овај рад је у најширем смислу посвећен проблематизацији (и операционализацији) концепта поверења и друштвеном контексту, са посебним освртом на вишеструкост значења, видова успостављања и функција поверења. Након указивања на различите дефиниције поверења које наглашавају његову когнитивну, бихевиоралну и/или релациону основу, пажња се усмерава на аспекте „друштвене укореењености“ поверења. У том контексту истиче се структурални аспект односа поверења, његова институционална укореењеност, посредованост културним значењима, као и шири контекст друштвених прилика и ограничења. Посебна пажња посвећена је концепту „културе поверења“, њеној морфогенези и функцијама, као и значају културе поверења у контексту смањивања друштвене несигурности која прати ситуације указивања поверења. На крају, предочене су друштвене функције поверења на макро нивоу, функционалне замене за поверење, као и веза поверења и социјалног капитала.*

*Кључне речи: поверење, „друштвена укореењеност“ поверења, култура поверења, репутација, друштвене норме.*

### Дефинисање поверења

Поверење је вишедимензионалан концепт који се односи и примењује на различите ситуације, објекте и има различита значења у зависности од контекста. Назначена „флуидност“ концепта поверења увелико отежава изналажење његових конзистентних и универзалних карактеристика. Постоји консензус око структурних предиспозиција које формирају неопходне услове за настанак поверења (Rousseau et al., 1998). Те предиспозиције назвају се *објективном структуром поверења*. Супротно томе, *субјективно искуство* поверења односи се на интерна ментална стања и процесе (Shapiro, 1987). Поверење се често дефинише као „некогнитивно“, односно као оно које није могуће перципирати док није нару-

шено (Schul et al., 2008). Поједини теоретичари (Gambetta, 1988; Coleman, 1990) посматрају поверење као бихевиорални исход заснован на довољно позитивних очекивања која омогућавају повериоцу<sup>1</sup> да изабере ризично делање. Слично, истакнуто је и да се *поверење фундаментално разликује од акције поверења*, односно, да је основна разлика у „вољи“ да се преузме ризик, као и у његовом стварном преузимању (Schorman et al., 2007). У том контексту Расел Хардин (Russel Hardin) наглашава да је поверење категорија знања, а да акција поверења подразумева ситуације када се преузима ризик, односно, када се врши избор између алтернативних акција (Hardin, 2001). Тиме је поверење „психолошко стање“ које резултира у акцији (Kramer, 1999: 571) и оно је уско повезано са знањем и афектом („когнитивни“ и „афективни“ приступ поверењу).<sup>2</sup> Бројни теоретичари говоре о поверењу у контексту психолошких карактеристика поверилаца, односно о психолошкој склоности ка указивању поверења. На том трагу Ентони Гиденс (Anthony Giddens) говори о „базичном поверењу“ (Giddens, 1990), Хардин о „капацитету за поверење“ (Хардин, 1993), Фукујама (Francis Fukuyama) о „урођеној социјабилности“ (Fukuyama, 1995), а Јамагиши (Toshio Yamagishi) о „генерализованом поверењу“<sup>3</sup> (Yamagishi, 1998). Такође, поверење се може схватити и као процес који почиње интерпретацијом (субјективном дефиницијом ситуације) и води ка избору акције (Jones and George, 1998).

Најопштијом дефиницијом поверења сматра се дефиниција Бернарда Барбера (Bernard Barber), заснована на дефиницији коју је изнео Никлас Луман (Niklas Luhmann), према којој се поверење односи на „очекивања испуњења постојаности природног и моралног поретка“ (Jalava, 2006: 13). Потребно је истаћи да је наведена дефиниција критикована на темељу тога што инкорпорира очекивања од природног и моралног поретка која су фундаментално различита (Yamagishi, 1998). Узимајући у обзир ову критику, поверење је адекватније посматрати у контексту људске акције чија се најважнија карактеристика односи на

1 Термин „поверилац“ односи се на особу која (потенцијално) указује поверење (енг. *the trustor*), а термин „повереник“ односи се на особу која (потенцијално) прихвата, узвраћа или нарушава указано поверење (енг. *the trustee*). При свакој одлуци о указивању поверења проблем са којим се суочавамо јесте процена поузданости објекта поверења. Важно је нагласити да су поузданост и поверење два различита конструкта. Поузданост је квалитет који поседује повереник (објекат поверења), док се поверење односи на веровање, намеру или акцију повериоца (Rompf, 2012).

2 Сматра се да је афективна димензија поверења заступљена у односима са блиским особама, док се когнитивна димензија поверења јавља у интеракцији са секундарним групама, незнацима или у тржишним односима. У овом раду концептом поверења обухваћене су обе димензије.

3 Генерализовано или диспозиционо поверење односи се на поверење према људима уопште. Људи поседују различите предиспозиције да некоме верују или не верују. Ове предиспозиције су у корелацији са другим диспозиционим оријентацијама, као што су, на пример, веровања о људској природи (Kramer, 1999). Људи уче из својих раних искустава која су у вези са поверењем и на тај начин граде генерализована веровања о другим људима.

оријентацију ка будућности. Дакле, исход поверења не може да буде посматран у садашњости, већ до њега долази у мање или више одређено време у будућности (Luhmann, 1988). Тиме је акценат на времену између акције и последица које су намераване, или чешће, ненамераване (Merton, 1936). Прецизније, концепт поверења имплицира знање о поверенику које није потпуно, али никако не подразумева потпуно незнање (Kramer, 1999). Конкретно, поверење се „ослања“ на асиметричне и несавршене информације. Одређене карактеристике повереника (његове преференције, мотивација и намере) нису познате повериоцу. Међутим, поверилац обично има неке информације које може да искористи у датом „проблему поверења“, али су оне најчешће непотпуне. У том смислу говори се о могућностима на основу којих се граде очекивања (Noteboom, 2001; Sztompka, 1999). Тиме објективна структура поверења подразумева ризик који се односи на несигурност повериоца у преференције повереника, као и на друштвену међузависност која се односи на то да интереси повериоца не могу да буду достигнути без ослањања на друге.

Како интерперсонално поверење представља основу за сваку другу врсту поверења, поверење се првенствено мора објаснити у контексту односа између две особе (Sztompka, 1999; Coleman, 1990; McKnight and Chevany, 1996; Lahno, 2004; Kramer, 1999). Специфичан однос који подразумева поверење између два актера назива се *однос поверења* и преко њега се може објаснити поверење у апстрактне системе. Расел Хардин наводи да се поверење мора посматрати као троделна релација у форми „А верује Б у односу на Х“ (Hardin, 2006: 9). Овако представљено поверење подразумева повериоца (А), повереника (Б) и садржај односа поверења (Х), и оно се на овом месту посматра као једносмеран однос. Тачније, још увек се не узимају у обзир узајамно поверење и поновљена размена (Kramer, 1999) који чине аспекте „друштвене укорењености“ поверења и аналогног „двосмерног“ поверења у друштвеном окружењу.

## Друштвена укорењеност поверења

Луман објашњава да поверење настаје у оквиру интеракција на коју утичу индивидуе и друштвени систем, као и да се оно не може приписати само једном од та два (Jalava, 2006: 51). У том контексту, адекватна теорија поверења требало би да премости и повеже микро, мезо и макро ниво анализе. Чисто когнитивни модели развоја поверења јесу неопходни, али не и довољни за његово разумевање (Kramer, 1999), с обзиром на то да је оно посредовано културним значењима, као и ширим контекстом прилика и ограничења. У том смислу се за

поверење каже да је „друштвено укорееено“.

Друштвена укореееност поверења обликује стратегије које људи користе за решавање проблема указивања поверења и директно утиче на доступност ресурса, детерминише директне и индиректне трошкове акције (утиче на саму структуру проблема поверења) и управља „активацијом“ норми и других културних схема (Hardin, 2006). Она укључује односе између повериоца и повереника (историју интеракција, дистрибуцију моћи), између повериоца и других чланова друштвеног система (друштвене мреже, репутацију, чланство у групама) и између актера и релевантних друштвених система или његових карактеристика (нормативна структура, културне праксе, правни оквир и сл.) (Rompf, 2012). Уопштено говорећи, друштвена укореееност се односи на ограничавајуће ефекте друштвених односа и индивидуалне акције, у смислу да се актери не могу посматрати као „атомистички“ доносиоци одлука, већ као они који су укорееени у мреже друштвених односа (Granovetter, 1985).

„Укореееност“ односа поверења подразумева поновљене интеракције између два актера и указује на темпорални и структурални аспект односа повериоца и повереника (Hardin, 2006). Поновљена интеракција (са вероватноћом настављања) може да повећа вредност односа за актере и да наведе актере вођене сопственим интересом да сарађују, имајући у виду да су дугорочни добити вреднији од краткорочних добитака (Trivers, 2004; Axelrod, 1984). Истовремено, уколико дође до нарушавања односа поверења, поверилац може да утиче на повереника на начин да га (у будућем односу) може санкционисати. Таква условљена кооперација може се назвати slabим реципроцитетом (Gintis et al., 2003) који је мотивисан дугорочним интересом актера и он захтева реципрочне стратегије које су дугорочно профитабилне. Међутим, то не значи да поверилац може да присили повереника да буде поуздан (Yamagishi, 1998), с обзиром на то да проблем указивања поверења структурно захтева трансфер контроле над ресурсима или догађајима (Hardin, 2006). Према томе, чак и у случају контроле односа, повереник може да наруши указано поверење (Rompf, 2012). Наведено указује на везу између поверења и моћи. Односи поверења могу да изазову одређену количину асиметрије у дистрибуцији моћи иако не морају нужно да воде ка неповерењу. Са једне стране, односи у којима су актери већ инвестирали многе ресурсе и развили емоционалне везе ретко су асиметрични у погледу моћи. Са друге стране, када постоји асиметрија моћи, актер који има мање интереса за настављање односа поседује више моћи и самим тим мање разлога да се понаша поуздано. Евидентно је да асиметрија у дистрибуцији моћи чешће доводи до узајамног неповерења (Farell, 2004).

Процена поузданости повереника при разматрању указивања поверења за-

снива се на информацијама о актерима које се не добијају само из интеракције са њима, већ и посредно путем њихове репутације, перформанса и појавности (Sztompka, 1999). Репутација се односи на историју прошлих делања објекта поверења. Важност репутације огледа се у томе што је она у одређеном смислу инвестиција, односно ресурс који нам омогућава да од других добијемо друге важне ресурсе, међу којима је и поверење других и све погодности које то поверење носи (Eisebecker, 2009). Репутација је значајан ресурс уколико је препозната од стране људи до којих нам је стало и од којих зависимо, односно од стране наших „значајних других” као партнере у континуираним односима у којима желимо да останемо и у будућности (Sztompka, 1999). У овом смислу је изградња и очување репутације рационално оправдана стратегија (Hardin, 2006). Информацијама о репутацији може се приступити директно, кроз личне обсервације и сећања која спадају у домен информација из прве руке (Sztompka, 1999). Са друге стране, често ступамо у интеракцију са особама или друштвеним објектима са којима претходно нисмо имали директан контакт. Из тог разлога ослањамо се на информације из друге руке, односно на сведочења о репутацији, као што су приче и биографије. Понекад се користе и имплицитни сигнали о репутацији, у виду претходних постигнућа особе (Kramer, 1999).

Репутација може бити ограничена само на један домен активности, на једну улогу или одређен тип понашања. На пример, особа може да има високу професионалну репутацију, али не и репутацију у домену социјализације. Са друге стране, репутација може бити генерализована, односно може се ширити са једног домена на други, са једне улоге на другу. Такви трансфери репутације и консеквентно, поверења, засновани су на претпоставци да људи поседују конзистентне карактеристике према којима се њихово понашање управља. Такође, претпоставља се да се одређене комбинације карактеристика јављају заједно (Kramer, 1999). На пример, претпоставља се да су искрени људи истовремено и великодушни и да поседују и друге позитивне карактеристике (Sztompka, 1999).

Друга категорија процене поузданости повереника при разматрању указивања поверења односи се на процену перформанса, односно дела и понашања која имају резултате у садашњем времену. Ово је мање информативан и знатно ризичнији начин процене поузданости од репутације објекта поверења (Sztompka, 1999). Међутим, информације о репутацији су често недоступне, па се процена поузданости мора препустити ризичнијим факторима (Bibb and Kourdi, 2004).

Трећи тип индикатора процене поузданости других у контексту указивања поверења јесте њихов изглед и понашање, у које спада широк спектар екстерних карактеристика: физиономија, говор тела, интонација, фацијална експресија,

фризура, одећа, накит и тако даље. Ове карактеристике естетски могу да буду процењене као позитивне или негативне и последично, да изазову емоцију поверења или неповерења (Sztompka, 1999). Неке карактеристике, као што је насмејаност или агресиван став, имају биолошко објашњење (Ruse, 1979). Друге имају симболичку вредност, односно имплицирају углед, статус и моћ, на основу чега се процењује поузданост других. Које карактеристике изгледа и понашања ће се узети као показатељи поузданости или сумње зависи од повериоца као и од контекста у ком се евалуација одвија. Чини се да постоји уопштено правило у оквиру ове релативизације показатеља, а то је правило сличности: људи настоје да верују другима који су им слични и да не верују онима који им нису слични (Uslaner, 2002). Разлог за овакво понашање лежи у чињеници да лакше предвиђамо понашање себи сличних људи, него оних који су различити од нас (Hardin, 1993).

Осим процене поузданости особа путем изгледа, могуће је проценити и комплексније друштвене објекте путем њихове појавности. За институције, ова врста процене постаје релевантна на два начина (Sztompka, 1999). Прво, институције су видљиве кроз њихове запослене, посебно кроз оне који су у директном контакту са клијентима, муштеријама итд. Сходно томе, у оквиру многих институција постоје правила о облачењу и понашању, како би се кроз те екстерне показатеље ојачало поверење које им се указује. Друго, институције воде рачуна и улажу знатне ресурсе у изглед њихових просторија и амбијента. У том контексту, Гофман уочава важност могућих манипулација у изгледу и понашању, односно самопрезентацији, путем изградње „бине“ (Goffman, 1959). Показатеље ове врсте је лакше излажирати него репутацију или перформанс (Sztompka, 1999).

Репутацију, перформанс и изглед је могуће одвојити само у аналитичке сврхе, док се у реалним ситуацијама јављају заједно као индикатори поузданости других (Sztompka, 1999). Са друге стране, постоје разлике међу овим индикаторима. У зависности од ситуације и контекста, неки од њих су релевантнији од других. На пример, код спортиста је перформанс важнији од репутације, док је за професора репутација важнија од изгледа и слично.

Када је реч о институционалној укоренености поверења, она подразумева културно-нормативно окружење, односно, институције које „окружују“ однос поверења и које обављају функције које су извор знања у вези са поверењем („институционално учење“) и које чине механизам структурисања акције („институционална контрола“). У том контексту институције налажу правила и санкције људске интеракције у свету друштвене међузависности и представљају релевантне подстицаје за структуру друштва (Falk and Fischbacher, 2006). Уоп-

штено посматрано, институције мењају прилике и информације које су доступне актерима у контексту ситуације указивања поверења другима (Shapiro, 1987; Heimer, 2001). Директни ефекти институција на поверење огледају се у „институционалној сигурности“ и „нормалности ситуација“, на начин да оне доприносе стварању очекивања поузданости и воље да се постане рањив (Lewis and Weigert, 1985: 974). Ово наглашава два важна аспекта институционалне укоренености поверења: а) институције стварају познату основу помоћу које поверење постаје могуће и б) оне омогућавају стварање односа поверења са непознатим особама. Институционална сигурност и ситуациона нормалност засноване су на социолошком концепту „нормалности“ који су обрадили Алфред Шиц (Alfred Schütz), Харолд Гарфинкел (Harold Garfinkel) и Никлас Луман (Schütz, 1967; Garfinkel, наведено према McKnight and Chevany, 1996; Luhmann, 1988). Према овом концепту, институције омогућавају успостављање односа поверења путем суспензије несигурности кроз предвидивост ситуација, њихову интерпретацију и рутинизацију. На тај начин се поверилац осећа довољно сигурно да убрзано формира намеру да укаже поверење према поверенику (Miszal, 2001). Шиц, Гарфинкел, као и Бергер (Peter Berger) и Лукман (Thomas Luckmann) наглашавају да институције стварају очекивања која се узимају „здро за готово“ и да успостављају основна „правила игре“ и одржавају стабилне и „не-проблематичне“ интеракције (Schütz, 1967; Garfinkel, наведено према McKnight and Chevany, 1996; Berger and Luckmann, 1966). На тај начин, основна функција институција јесте редукација комплексности, путем обезбеђивања информација о вероватним акцијама у друштвеном контексту на основу интернализованих менталних схема о типичним ситуацијама, типичним секвенцама акције, типичним акцијама типичних актера и правилима акције (Jalava, 2006: 14). На овај начин се институције могу посматрати и као системи правила и значења која обезбеђују заједничка очекивања која дефинишу актере као друштвена бића (McKnight and Chevany, 1996).

Институционална укорененост поверења заснива се на три типа образаца: правилима, улогама и рутини. Када је реч о нормативном елементу субјективног искуства поверења, правила се могу посматрати као моралне диспозиције и вредности, али и шире, уколико се у обзир узму формална правила у виду закона и правни уговори (Rompf, 2012). Закон експлицитно дефинише диспозиције и санкције и самим тим ефективно редукује друштвену несигурност (Shapiro, 1987). У том контексту Луман наглашава да правни споразуми који доприносе сигурности и одређеним очекивањима смањују ризик при указивању поверења (Jalava, 2006).

Када је реч о друштвеним улогама, оне се посматрају као институционална основа интерперсоналног поверења (Yamagishi, 1998). Друштвене улоге се де-



финишу као санкционишућа очекивања која су у вези са одређеном друштвеном позицијом и представљају специфичну врсту норми (Möllering 2006: 362). Интерперсонално поверење које је посредовано путем друштвених улога је „деперсонализовано“ (Kramer, 1999), односно, засновано је на знању које актер има у оквиру одређене друштвене улоге. Друштвене улоге покрећу специфична очекивања у вези са компетенцијом и „добронамерну одговорност“ (Sztompka, 1999), односно захтеве и обавезе који су наметнути одређеном улогом. Истовремено, друштвене улоге најдиректније рефлектују нормативну и институционалну структуру друштва. Тиме успостављају фиксирани и очекивани обрасце интерперсоналних односа и интеракције и структуришу потенцијалне акције (Kramer, 1999).

Институционална основа поверења успоставља се и путем рутине чија је основа у навикама и оне могу да буду подржане одговарајућим правилима и улогама. Рутинизација акције доводи до развијања поверења у датом односу и омогућава актерима да развију заједничке интерпретативне схеме и превазиђу иницијалну фазу односа поверења (Jones and George, 1998).

Један од најбитнијих фактора институционалне укоренености поверења јесте „структурна сигурност“, односно „веровање да је успех вероватан због контекстуалних услова као што су уговори, регулације и гаранције“ (McKnight et al., 1998: 478). Структурна сигурност може се посматрати и као генерализовано веровање које се огледа у ефектима и механизмима институција који подржавају поузданост актера, на начин да стварају заштиту од опортунистичког понашања (McKnight and Chevany, 2006). Концепт структурне сигурности фокусира се на санкциони потенцијал институција и њихову моћ да промене подстицаје при проблему указивања поверења. Овај концепт се односи на „утилитаристички“ аспект институција у којој санкциони потенцијал постаје разлог да поверилац у ситуацији указивања поверења очекује поузданост од повереника (McKnight and Chevany, 2006). Према Хардину, поверење је „капсулирано“ у интересима повереника, па поверилац узима у обзир рационалност повереника уз очекивање прихватљивог понашања (Hardin, 2001). Из перспективе повериоца, ако се ефективност институција узима „здро за готово“ и ако је санкционишући потенцијал довољан, онда је друштвена несигурност знатно смањена и поверилац не очекује да ће повереник нарушити однос поверења, из разлога што се сматра да је свестан последица таквог делања.

## Култура поверења

Концепт културе поверења односи се на уопштене друштвене услове који олакшавају (или отежавају) грађење интерперсоналног поверења (Sztompka



1999: 119). Овај концепт је у вези са системом правила (вредности и норми) који регулишу указивање, узвраћање и реципроцитет поверења, као и са другим сличним концептима као што су „спонтана социјабилност“ (Fukuяama, 1995: 27) и „цивилно ангажовање“ (Rompf, 2012), а посматра се и као интегративни механизам који ствара и одржава солидарност у друштвеним односима и системима (Sztompka, 1999). Успостављена култура поверења обично се посматра као „добра“ сама по себи. У том контексту Фукујама истиче да су „благостање нације и компетитивност условљени једном преовладавајућом културном карактеристиком: нивоом поверења у друштву“ (Fukuяama, 1995: 7). Међутим, како Гамбета објашњава при истраживању сицилијанске мафије, преовладавајућа култура поверења може да доведе и до непожељних последица у виду затворености друштва и корупције (Gambetta, 1988).

Штомпка (Sztompka, 1999: 121) истиче да је емергентност или „морфогенеза“ културе проучавана деценијама, као и чињеницу да је, иако процес још увек није у потпуности јасан, могуће изнети неке претпоставке о пореклу културе поверења. У том контексту наглашава да је процес настајања културе поверења само део ширег процеса кроз који се обликују културе, друштвене структуре, нормативни системи, институције, организације и други макро друштвени ентитети. Постоји неколико претпоставки које се тичу овог ширег процеса обликовања макро друштвених ентитета. Основна сила друштвеног процеса је људско делање, односно, индивидуалне и колективне акције, одлуке и избори у оквиру прилика које обезбеђује структура. Догађаји који обликују друштвене праксе су комплексни производи неких карактеристика актера, комбинованих са неким карактеристикама структуре, или другим речима, они су резултат истраживања постојећих структурних прилика од стране вољних и компетентних актера. Структурни контекст и прилике које он производи обликовани су и преобликовани путем друштвених пракси; они су акумулирани, често ненамеравани резултати мноштва претходних акција. Структурни резултати претходних пракси, уобличени у структурну традицију, представљају иницијалне услове за будуће праксе (Sztompka, 1999).

Ове претпоставке је могуће применити на културу поверења у оквиру које се наглашава континуитет процеса – одређена традиција у датој култури поверења (која подразумева указивање или неуказивање поверења) утиче на тренутне релевантне акције (индивидуалне или колективне) које се тичу поверења, док се резултати ових акција јављају у будућности. Кумулативна колективна искуства се претварају у нормативне рутине, а затим и у нормативна правила (Yamagishi, 1998). Позитивна искуства стварају културу поверења, док негативна искуства стварају културу неповерења. Према томе, одређена друштва развијају снажну

културну поверења, док у другим преовладава култура неповерења (Fukuяama, 1995). Такође, постоје и друштва која еволуирају од културе поверења ка култури неповерења (на пример Сједињене Америчке Државе) и са друге стране, она која еволуирају од културе неповерења ка културама у којима преовладава генерализовано поверење (посткомунистичка друштва Источне и Централне Европе). Дакле, структура обезбеђује прилике за стварање културе поверења, међутим, спремност да се те прилике искористе зависи од различитих карактеристика актера – од свесности постојања прилика и воље да се оне искористе. Тиме култура поверења настаје у случају када се покlope структурне прилике и одговарајуће карактеристике актера (Sztompka, 1999).

Структурне прилике које омогућавају настанак културе поверења односе се на нормативну кохеренцију, стабилност друштвеног поретка, транспарентност друштвене организације, познавање окружења и одговорност (Yamagishi, 1998; Sztompka, 1999; Rompf, 2012). Нормативна кохеренција је супротна нормативном „хаосу“ (или аномији у диркемовском смислу) (Sztompka, 1999). Нормативна правила друштвеног живота повећавају могућност да ће други испунити наша очекивања. Стабилност друштвеног поретка подразумева друштвене услове када су мреже група, институција, организација и режима дугорочне и континуиране и на основу тога јавља се осећај сигурности и комфора (Sztompka, 1999). Транспарентност друштвене организације односи се на доступност информација о функционисању, ефикасности, нивоима достигнућа, као и недостацима и патологији група, институција, асоцијација, организација и режима, што доводи до осећаја сигурности и предвидивости. Са друге стране, тајновитост ствара сумњу, трачеве, теорије завере и слично, па се поверење на таквом месту не може створити (Bibb and Kourdi, 2004). Познавање окружења у којем људи предузимају акције такође успоставља прилике за стварање поверења. Под окружењем се на овом месту мисли на природно, технолошко и цивилизацијско окружење људи, које укључује различите компоненте као што су топографија, архитектура, дизајн, боје, укуси, мириси, слике и слично (Sztompka, 1999). Утицај ових фактора узрокује осећај стабилности и рутине, осим у ситуацијама када се људи сами измештају у нове средине, када је важно да ли је ново окружење слично старом. Дакле, осећај познавања/предвидивости узрокује поверење (Giddens, 1990). Супротно томе, када је окружење у потпуности непознато, јавља се осећај анксиозности и несигурности (Sztompka, 1999). Одговорност институција, односно, механизам контроле понашања актера који спроводе одговорне и ефикасне институције такође спада у структурни предуслов за стварање поверења (Rompf, 2012).

За настајање културе поверења кључну улогу има колективни капитал,

односно агрегат индивидуалних ресурса који су карактеристични за чланове друштва. Спектар ресурса који су укључени у ову категорију је широк, али за настајање културе поверења само су неки од њих релевантни. У ове ресурсе спадају социоекономски статус као и мноштво индивидуиних друштвених улога (Sztompka, 1999). Следећи важан ресурс је моћ, с обзиром на то да је она један од најконвертибилнијих типова капитала (Emerson, 1962). Образовање се јавља као круцијално за адекватне процене поузданости указивања поверења и на тај начин оно онемогућава падање у замку наивног, слепог поверења или опсесивног неповерења. Такође, оно се може конвертовати и у друге ресурсе. Поред наведеног, један од најважнијих ресурса су друштвене мреже (Билиновић и Трипковић, 2011; 2012; 2013) или везе које су у корелацији са личним капиталом (Rompf, 2012). Оне пружају осећај сигурности, солидарности, подршке и слично. Коначно, породични односи и религијска уверења могу да буду важни фактори ојачања инклинација ка поверењу (Uslaner, 2002).

Евидентно је да култура поверења утиче на „импулс“ ка поверењу, путем прилика у датој култури које (потенцијално) обезбеђују рутинизовано понашање и изградњу релационих схема. Такође, она утиче и на саму акцију поверења с обзиром на то да структурне прилике ограничавају и санкционишу опортунитичка понашања. На тај начин, култура поверења смањује објективну друштвену несигурност, док у исто време даје основу за субјективну перцепцију ризика у контексту указивања поверења.

### Друштвене функције поверења

Поверење „охрабрује“ социјабилност, партиципацију са другима у разним асоцијацијама и на овај начин обогађује мрежу интерперсоналних веза, шири поље интеракција, и омогућује већу интимност у интерперсоналним контактима. Другим речима, повећава ниво онога што Диркем назива „моралном густином“, а шта савремени теоретичари описују као „друштвени капитал“ (Putnam, 1993) и „спонтана социјабилност“ (Fukuyama, 1995). Ширењем поља интеракција и комуникације оно охрабрује толеранцију, омогућава прихватање странаца и препознавање културних и политичких разлика као легитимних. Поред тога, култура поверења ојачава везу између индивидуе и заједнице (породице, нације, цркве итд.) (Sztompka, 1999), доприноси развијању идентитета (Foley, 2004) и омогућава колективну солидарност која доводи до кооперације, реципрочног помагања, чак и спремности на жртвовање у корист других (Gambetta, 1988). Такође, када је присутна, култура поверења снижава трошкове трансакција, а увећава шансе за кооперацију (Yamagishi, 1998). Са друге стране, неповерење

нарушава друштвени капитал, води изолацији, атомизацији, слому асоцијација, уништењу интерперсоналних веза, затвара канале комуникације и доводи до „колективне незаинтересованости”. У том контексту Фукујама објашњава да ће „људи који не верују једни другима, сарађивати искључиво у систему формалних правила и регулација, о којима се мора преговарати како би се сви сложили око њих, а та правила и регулације се морају спроводити, понекад и присилно. Неповерење у друштву, другим речима представља одређену врсту терета” (Fukuyama, 1995: 27-28).

У оквиру истраживања макро друштвених система, као што су политички или економски системи, поверење се посматра као неопходан елемент њиховог успешног функционисања (Miszal, 2001). Поверење у поузданост, ефективност и легитимитет новца, закона и других културних симбола гарантује њихову константну репродукцију у свакодневним интеракцијама и њихову агрегацију у стабилне друштвене структуре. У том смислу се може рећи да би модерне друштвене институције нестале када би нестало поверење (Lewis and Weigert, 1985). У погледу утицаја поверења на политичке системе или на демократске институције, указује се на важност поверења као кључног ресурса за интеграцију институција. На пример, Патнам објашњава да је поверење кључни фактор у историјском развијању демократских режима, са дугорочним ефектима који досежу до данашњих цивилних ангажовања (Putnam, 1993). Слично томе, Штомпка говори о недостатку поверења као кључној баријери за успешну трансформацију посткомунистичких друштава у тржишна друштва и сходно томе, говори о „култури поверења“ као основном предуслову за стварање и функционисање демократских институција (Sztompka, 1999). Високи нивои поверења доводе се у везу са ефикаснијим правним системима, смањењем корупције и бољим финансијским развитаком (La Porta et al., 1997). Присутност или одсутност поверења у друштву може да има макроекономске утицаје, с обзиром на то да поверење олакшава добровољну партиципацију у производњи и размени (Dasgupta, 1988). Укратко, поверење као и друге форме друштвеног капитала посматрају се као важан фактор за стварање организација које су неопходне за економски развитак и функционисање тржишта (Fukuyama, 1995).

Системи поверења могу се класификовати у четири категорије. У случају када су доминантне ситуације у којима се поверење потврђује и узвраћа, долази до развоја кооперације и стиче се капацитет за самоувећање. Односно, поверење ствара поверење и на тај начин води ка изградњи културе поверења. Када су доминантне ситуације слепог, наивног поверења, краткорочно се ствара култура поверења која је једнострана (фокусира се на повериоце, али не и на поверенике), али се таква култура убрзо уништава акумулацијом неузвраћеног поверења.

У случају када преовладавају ситуације у којима се указује неповерење, настаје култура неповерења и самоојачавајући зачарани круг цинизма и сумње, по обрасцу „неповерење ствара неповерење“. Коначно, у случају када преовладава опсесивно неповерење, јављају се нормативна правила која налажу сумњу (Sztompka, 1999). И овом случају „када је неовеће успостављено, постаје немогуће сазнати да ли је оно икада било основано, с обзиром на то да оно има капацитет за самоиспуњење и за стварање реалности која је конзистентна са неповерењем” (Gambetta 1988: 234). Сходно томе, „поверење је лакше трансформисати у неповерење, него неповерење у поверење” (Luhmann 1988: 99).

За културу неповерења се често каже да је нефункционална, да спречава кооперацију и подрива заједницу (Uslaner, 2002). Оваква култура смањује број потенцијалних партнера за интеракцију и подразумева трошак прилика потенцијалних погодних акција (Hardin, 1993). Са друге стране, култура неповерења може имати и позитивну улогу. Прво, са макро историјског нивоа, можемо приметити важност културе неповерења у свим већим револуцијама. Ово је наиме, ограничено неповерење, односи се на политичке ауторитете, или класне непријатеље и обично постоји упоредо са културом поверења у редовима револуционара. У овом смислу, ограничена култура неповерења доводи до друштвених промена (Sztompka, 1999). Друго, са микро-социолошког нивоа, култура неповерења у оквиру неких улога као што су гранична полиција, контрола на аеродрому, јавни тужиоци и слично, има своју позитивну друштвену улогу. Међутим, и на овом месту говори се о ограниченом неповерењу (Kramer, 1999).

У процењивању функционалности и нефункционалности поверења, односно култура (не)поверења, узимају се у обзир објективне карактеристике друштва као што су уопштени ниво активизма, подстицаји и домени интеракција, иновативност, отвореност, спонтаност, кооперација и јаке везе у оквиру заједнице. Међутим, висок ниво активизма, кооперације и заједништва, односно, висок ниво поверења јавља се и у оквиру мафија (Gambetta, 1988). Слично се дешава и у оквиру покрета радикалног религијског фундаментализма или екстремно националистичких заједница (Sztompka, 1999). Поставља се питање на који начин је могуће разликовати овакав тип поверења од „доброг” поверења. У овом смислу, објашњења прелазе у домен морала. Поверење није интринзично добро или лоше, већ постоје морални и неморални односи (Uslaner, 2002). Неопходно је узети у обзир шире контексте у којима се мреже односа поверења, заједнице поверења или културе поверења јављају. Овај ниво анализе постаје шири оквир за процену функционалности поверења, док се у исто време у оквиру такве процене не могу избећи идеолошки или морални избори (Sztompka, 1999). Међутим,

на овом месту врши се опредељење за веома уопштен избор – за преференције ка друштвима која су мирна, хармонична и уједињена, уместо подељених и конфликтних друштава (Uslaner, 2002). У овом смислу постоје два могућа случаја. Први је када постоји и интерна функционалност поверења (према партнерима и непосредном окружењу) и екстерна функционалност поверења (према ширем друштву). Овакво друштво претпоставља космополитско поверење и фокусираност на инклузију (отвореност ка другима и њихово укључивање у мрежу поверења). Када интерно поверење омогућује колективне активности које су корисне ширем друштву, то се може назвати „аморалним фамилизмом” (Sztompka, 1999: 160). Прецизније, стварају се везе сличне породичним, које укључују екстерне актере у своју мрежу. Супротан случај је када се функционалност интерног поверења не подудара са функционалношћу екстерног поверења. Овакво поверење има локализован карактер и фокусира се на ексклузију (Yamagishi, 1998) тј. поставља јасну границу између „нас” и „њих”, као и сумњу према другима. У неким случајевима пориче морална права других, укључујући и право на егзистенцију (Uslaner, 2002). На овај начин функционишу мафија, криминалне банде, уличне банде, националистички покрети, религијски фундаменталисти и други (Sztompka, 1999; Gambetta, 1988). У овом случају, интерне моралне везе користе се за екстерне неморалне сврхе (Uslaner, 2002).

Јасно је да поверење уопштено има погодне последице за партнере у друштвеним односима, за групе којима они припадају, као и за миран, хармоничан и кохезиван друштвени живот (Yamagishi, 1998). У недостатку поверења стварају се алтернативне поставке које производе сличне функције како би се успоставила сигурност, предиктабилност, ред и слично. Односно, јављају се функционалне замене за поверење (Sztompka, 1999). Такве замене јављају се на три начина. Прво, као индивидуалне праксе које служе превазилажењу несигурности и ризика у оквиру интеракција са другим људима. Друго, такве индивидуалне праксе постају обрасци који се односе на шире друштво и представљају процедуре које постоје као замене за поверење. Треће, овакве праксе могу да створе нормативне санкције и да се претворе у културна правила која прописују одређено понашање, или у комплексне институције које решавају проблем мањка поверења (Rompf, 2012). Проблем је што овакве праксе, стратегије и институције (услед тога што се јављају као функционалне замене за недостајуће поверење) производе нефункционалне последице за шире друштво (Sztompka, 1999). Адаптивна реакција на недостатак поверења се првенствено односи на регресију од дискурса акције ка дискурсу вере, односно, на ослањање на надприродне и метафизичке силе (бога, судбину, веру). Ове натприродне силе субјективно умањују ризик и уливају сигурност (Hogett, 2005). Међутим, за шире друштво, веровање у натприродно и

метафизичко има лоше последице као што су пасивност и стагнација (Uslaner, 2002). Могућа замена за поверење је и корупција, јер на одређен начин доводи до осећаја реда и предвидивости, односно контроле хаотичног окружења путем манипулације другима (Gambetta, 1988).

Стварање уговора који обезбеђују сигурност у интеракцијама такође може да представља функционалну замену за поверење (Kramer, 1999). Уговори представљају правила понашања у интеракцији, а „обично постоји инверзни однос између правила и поверења: што више људи зависе од правила која регулишу њихову интеракцију, мање верују једни другима, и обрнуто” (Fukuyama, 1995: 224). Реакција на недостатак поверења се може јавити и у виду патернализације. Када се створи култура неповерења, људи почињу да прижељкују очинску фигуру, односно аутократског лидера, харизматску личност која ће решити проблем непоузданих особа, организација и институција, а истовремено, чак и силом успоставити ред, предвидивост и континуитет у друштвеном животу (Sztompka, 1999). Према Колману, „успон харизматичног лидера настаје у периоду када су поверење и легитимност повучени из постојећих друштвених институција” (Coleman, 1990: 196). Као замена за поверење јавља се и екстернализација поверења у атмосфери у којој се не верује локалним политичарима, институцијама, производима и тако даље. У том случају, људи се окрећу страним друштвима и улажу поверење у њихове лидере, организације и добра. На тај начин се страни објекти поверења често идеализују, чему погодује дистанца и недостатак доказа у супротном (Sztompka, 1999).

## Закључак

Истраживање поверења посматра се као подељено на неколико традиција које, иако истражују исти ниво понашања, долазе до различитих претпоставки о кључним механизмима и каузалним елементима поверења (Lewis and Weigert, 1985). Социолошко схватање поверења настоји да инкорпорира бихевиоралне, афективне и когнитивне димензије поверења, као и да укаже на „друштвену укорененост” поверења с обзиром на то да је оно посредовано културним значењима, као и ширим контекстом прилика и ограничења.

Интерперсонално поверење се посматра као основа за сваку другу врсту поверења иако се оно може указивати и ширем друштвеном окружењу тј. оно се може указати особама, категоријама, позицијама, групама, институцијама, производима, услугама и системима (Sztompka, 1999). Све ове врсте поверења прате исту логику, односно, у основи апстрактног поверења јесте поверење у људе и ефекте и производе њихове акције.



Када се узму у обзир аспекти друштвене укореењености поверења, постаје евидентно да се актери не могу посматрати као „атомистички“ доносиоци одлука, већ као они који су укореењени у мреже друштвених односа. С обзиром на то да односи поверења настају у друштвеном контексту они су ограничени процесима микро, мезо и макро нивоа. Друштвена укореењеност смањује ризик у поверењу јер она пружа прилике за учење и контролу. Контекст ствара основу познатости у вези са којом се доноси одлука о акцији поверења. Аактери морају да успоставе заједнички „референтни оквир“ у којем акција може да настане и да буде испуњена значењем. У овом смислу институције играју важну улогу у процесу друштвене дефиниције ситуације јер представљају очекивања која се узимају „здроаво за готово“ (у облику правила, улога и рутина) које актери примењују на дати проблем поверења. Из перспективе ситуационе нормалности оне функционишу као културна значења система која структуришу и контролишу друштвену акцију. Са друге стране, структурна сигурност има моћ да промени подстицаје структуре проблема поверења и изазове понашање у складу са нормама (у случају када је њихова ефективност узета „здроаво за готово“). Тек када се поверење разуме у друштвеном контексту могуће је објаснити све функције које оно има за појединце као и за шире друштво.

## ЛИТЕРАТУРА

- Axelord, R. (1984). *The Evolution of Cooperation*. New York: Basic Books.
- Berger, P. L., and T. Luckmann (1966). *The Social Construction of Reality*. New York: Penguin Books.
- Bibb, S. and J. Kourdi (2004). *Trust Matters: For Organizational and Personal Success*. New York: Palgrave Macmillan.
- Bilinović, A. i G. Tripković (2011). Teorijske osnove socijalnog kapitala. U: V. Sokolovska i M. Škorić (ur.), *Analiza socijalnih mreža I* (str. 86-104). Novi Sad: Filozofski fakultet.
- Bilinović, A. i G. Tripković (2012). Praktične implikacije socijalnog kapitala – mreže u upotrebi. U: V. Sokolovska i M. Škorić (ur.), *Analiza socijalnih mreža II* (str. 44-66). Novi Sad: Filozofski fakultet.
- Bilinović, A. i G. Tripković (2013). Primena koncepta socijalnog kapitala u proučavanju kriminaliteta. *Zbornik Instituta za kriminološka i sociološka istraživanja* 32: 215-231.
- Coleman, J. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.
- Dasgupta, P. (1988). Trust as a Commodity. In D. Gambetta (ed.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. New York: Blackwell Publishing, pp. 4972.
- Eisenegger, M. (2009). Trust and Reputation in the Age of Globalization. In J. Klewes and R. Wrechniok (eds.) *Reputation Capital*, Berlin: Springer, pp. 1123.
- Emerson, R. M. (1962). Power Dependence Relations. *American Sociological Review* 27 (1): 3141.
- Falk, A. and U. Fischbacher (2006). A Theory of Reciprocity. *Games and Economic Behavior* 54 (2): 293315.
- Farrell, H. (2004). Trust, Distrust, and Power. In Russell Hardin (ed.), *Distrust*. New York: Russel Sage Foundations, pp. 85105.
- Folley, R. (2004). *Intellectual Trust in Oneself and Others*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: The Free Press.
- Gambetta, D. (1988). Can We Trust Trust? In D. Gambetta (ed.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. New York: Basil Blackwell, pp. 213237.
- Giddens, A. (1990). *The Consequences of Modernity*. Stanford: Stanford University Press.
- Gintis, H., S. Bowles and E. Fehr (2003). Explaining Altruistic Behavior in Humans. *Evolution and Human Behavior* 24 (3): 153229.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Harmondsworth: Penguin Publishing.
- Granovetter, M. S. (1985). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *The American Journal of Sociology* 91 (3): 481510.
- Hardin, R. (1993). The Street Level Epistemology of Trust. *Politics and Society* 21 (4): 505529.
- Hardin, R. (2001). Conceptions and Explanations of Trust. In K. S. Cook (ed.), *Trust in Society*. New York: Russel Sage Foundation, pp. 339.

- Hardin, R. (2006). *Trust: Key Concepts In The Social Sciences*. Cambridge: Polity Press.
- Heimer, C. A. (2001). Solving the Problem of Trust. In K. S. Cook (ed.), *Trust in Society*. New York: Russel Sage Foundation, pp. 4087.
- Hoggett, P. (2005). Radical Uncertainty: Human Emotion and Ethical Dilemmas. In S. Watson and A. Moran (eds.), *Trust, Risk and Uncertainty*. New York: Palgrave Macmillian, pp: 1326.
- Jalava, J. (2006). *Trust as a Decision: The Problems and Functions of Trust in Luhmannian Systems Theory*. Helsinki: Department of Social Policy, University of Helsinki.
- Jones, G. R. and J. M. George (1998). The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork. *The Academy of Management Review* 23 (3): 531546.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions. *Annual Review of Psychology* 50 (1): 569598.
- La Porta, R., F. Lopez de Silanes, A. Shleifer and R. Vishny (1997). Trust in Large Organisations. *American Economic Review* 87 (2): 333338.
- Lahno, B. (2004). Three Aspects of Interpersonal trust. *Analyse und Kritik* 26 (1): 3047.
- Lewicki, R. J. and B. B. Bunker (1995). Trust in Relationships: A Model of Development and Decline. In B. B. Bunker and J. Z. Rubin (eds), *Conflict, Cooperation, and Justice: Essays Inspired by the Work of Morton Deutsch*. San Francisco: JosseyBass, pp. 133173.
- Lewis, D. J. and A. J. Weigert (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces* 63 (4): 967985.
- Luhmann, N. (1988). Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. In D. Gambetta (ed.), *Trust: Making and Braking Cooperative Relations*. New York: Blackwell, pp. 94107.
- McKnight, H. D. and N. L. Chervany (1996). *The Meanings of Trust*. Minnesota: University of Minnesota.
- McKnight, H. D., L. L. Cummings and N. L. Chervany (1998). Intitial Trust Formation in New Organizational Relationships. *Academy of Management Review* 23 (3): 473490.
- Merton, R. (1936). The Unanticipated Consequences of Purposive Social Action. *American Sociological Review* 1: 894904.
- Miszal, B. (2001). Normality and Trust in Goffman's Theory of Interaction Order. *Sociological Theory* 19 (3): 312324.
- Möllering, G. (2006). *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Amsterdam: Elsevier.
- Nooteboom, B. (2001). *Trust: Forms, Foundations, Functions, Failures and Figures*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Rompf, A. S. (2012). *Trust and Rationality: An Integrative Framework for Trust Research*. Mannheim: Dissertation, Universität Mannheim.
- Rousseau, D. M., S. B. Sitkin, R. S. Burtand C.Camerer (1998). Not so Different after All: A CrossDiscipline View of Trust. *The Academy of Management Review* 23 (3): 393404.
- Ruse, M. (1979). *Sociobiology: Sense or Nonsense?* Dordrecht: Reidel.
- Schul, Y., R. Mayo and E. Burnstein (2008). The Value of Distrust. *Journal of Experimental Social Psychology* 44 (5): 12931302.
- Schütz, A. (1967). *The Phenomenology of Social World*. Evanston: Northwestern University Press.

- Shapiro, S. P. (1987). The Social Control of Impersonal Trust. *American Journal of Sociology* 93 (3): 623658.
- Sztompka, P. (1999) *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Trivers, R. L. (2004). Roditeljski ulog i spolno odabiranje. U J. Hrgović i D. Polšek (ur.), *Evolucija Društvenosti*. Zagreb: Naklada Jesenjski i turk, str. 79128.
- Uslaner, M. E. (2002). *Moral Foundations of Trust*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Yamagishi, T. (1998). *The Structure of Trust: An Evolutionary Game of Mind and Society*. Tokyo: Tokyo University Press.
- Yamagishi, T., M. Kikuchi and M. Kosugi (1999). Trust, Gullibility, and Social Intelligence. *Asian Journal of Social Psychology* 2:145161.

**Milena Kojić**

**Ana Bilinović**

University of Novi Sad

Department of Sociology

## THE SOCIAL CONTEXT OF TRUST RELATIONS

*Summary: In the widest sense, this paper focuses on the problematization (and operationalization) of the concept of trust and its social context, with a special emphasis on its multiple meanings, the ways of establishing trust, as well as its functions. After pointing to the various definitions of trust that highlight its cognitive, behavioral, and relational groundings, we proceed to examine the aspects of “social embeddedness” of trust. In this context, we highlight the structural aspect of trust relations, their institutional embeddedness, mediation through cultural meanings, as well as the wider context of social circumstances and limitations. We place a special emphasis on the concept of “trust culture”, its morphogenesis and functions, as well as the significance of trust culture in the context of diminishing the social uncertainty that arises in the situations when trust is demonstrated. Finally, we point to the social functions of trust on the macro level, the functional substitutes for trust, as well as the relationship between trust and social capital.*

*Keywords: trust, “social embeddedness” of trust, trust culture, reputation, social norms.*