

ОБЗОРЫ

КАТЕГОРИЯ ДОВЕРИЯ В ИССЛЕДОВАНИЯХ МЕНЕДЖМЕНТА

В. Л. ТАМБОВЦЕВ

*Экономический факультет, Московский государственный университет
имени М. В. Ломоносова, Россия*

Анализ влияния доверия на различные стороны функционирования и взаимодействия фирм занимает значимое место в исследованиях менеджмента. Вместе с тем само понимание феномена доверия далеко от четкости и однозначности — это понятие пока не имеет ясного и общепринятого определения. На базе анализа широкого множества пониманий доверия в статье предлагается понимание доверия как ментальной репрезентации ожидания неоппортунистического поведения контрагента, возникающей неосознанно, но сознательно корректируемой на основе поступающей новой информации. Основу этой репрезентации можно назвать личным концептом доверия индивида. Личный концепт доверия представляет собой совокупность нейронных процессов и состояний (нейрокоррелятов), сформировавшихся и изменяющихся в течение всей жизни индивида, которая выступает для него основой оценки потенциальных доверяемых. Показано, что имеющиеся трактовки доверия логически выводятся из предложенного в статье его понимания. Рассматриваются некоторые прикладные следствия предложенного понимания доверия.

Ключевые слова: доверие, исходное доверие, нейрокоррелят, личный концепт доверия.

JEL: D83, D87, D91, M14.

С практической точки зрения исследование доверия в менеджменте важно прежде всего потому, что положительное влияние доверия (как внутри-, так и межфирменного) на эффективность фирм и их конкурентные преимущества является достаточно надежно установленным фактом (см.,

напр.: [Zaheer, McEvily, Perrone, 1998; Krishnan, Martin, Noorderhaven, 2006; Fink, Kessler, 2010] и др.). Не меньшую значимость категория доверия имеет и для развития теоретических представлений о менеджменте (см., напр.: [Dirks, Ferrin, 2001; McEvily, Perrone, Zaheer, 2003]).

Адрес организации: Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Ленинские горы, д. 1, Москва, 119991, Россия.

© В. Л. Тамбовцев, 2018

<https://doi.org/10.21638/spbu18.2018.406>

Категория доверия в последнее время широко исследуется с помощью методов психологии [Dunning, Fetschenhauer, 2011]¹, социологии [Lewis, Weigert, 1985; Sztompka, 1999; Welch et al., 2005], экономической теории [Furlong, 1996; Williamson, 1993], политической науки [Levi, Stoker, 2000; Newton, 2001], культурологии [Chai, Liu, Kim, 2009; Saunders et al., 2010], нейронауки [Haas et al., 2015; Nave, Camerer, McCullough, 2015], компьютерного моделирования [Castelfranchi, Falcone, 2010], математической логики [Herzig et al., 2010], а также на основе междисциплинарного подхода (см., напр.: [Rousseau et al., 1998; Li, 2007; Evans, Krueger, 2009; Shockley et al., 2015]). Это обусловлено тем, что доверие является важным фактором взаимодействий людей во всех сферах их жизни — от семейных до международных отношений.

Однако однозначного ответа на вопрос о том, что представляет собой доверие, пока не существует. Как отмечает Г. Меллеринг, «основное, с чем могут быть согласны исследователи доверия, — это отсутствие согласия в понимании и определении доверия» [Möllering, 2003, p. 1]. Рассмотрим вкратце основные из имеющихся трактовок.

Разнообразие трактовок доверия

Существующие в литературе подходы к трактовке доверия можно (с определенной степенью условности) подразделить на две группы: (1) трактующие доверие как нечто, включающее индивида, но находящееся также и вне него; (2) понимающие доверие как то или иное внутреннее состояние индивида. Рассмотрим каждую из них.

«Внешнее» понимание доверия

Доверие как отношение

Понимание доверия как отношения [Larzelere, Huston, 1980; Lewis, Weigert, 1985;

Sztompka, 1999, p. 60–65; Levi, Stoker, 2000, p. 476; Frederiksen, 2014] представляется, на первый взгляд, одним из самых естественных. Действительно, доверие всегда соотносено с отношением одного индивида (trustor — доверяющий) с другим индивидом (trustee — доверяемый) или иным объектом (действием, процессом, организацией, системой). Как отмечал Р. Хардин, «доверие в общем случае — трехстороннее отношение, ограничивающее любые заявления о доверии частными сторонами и частичными вопросами» [Hardin, 2002, p. 7], выражаемое утверждением «А доверяет В делать X».

Конечно, доверие не может быть безотносительным к тому или иному субъекту или объекту, оно возникает и/или существует *в связи* с некоторым отношением. Например, в ходе трудовых взаимодействий люди часто оказываются взаимозависимыми, вследствие чего вынуждены доверять друг другу, поскольку без доверия издержки контроля окажутся запретительно высокими. Однако следует ли отсюда, что доверие *является* отношением взаимозависимости? Например, простуда часто возникает *в связи* с холодной погодой, но это не значит, что она и есть погода. Кроме того, в ряде случаев отношение, которым якобы является доверие, оказывается весьма странным: если некий индивид доверяет правительству, то последнее, скорее всего, даже не подозревает о существовании этого индивида. Еще более странно выглядит доверие какой-либо валюте, ведь последняя в принципе не может кому-либо доверять... Даже межличностное доверие вполне может не быть взаимным [Korsgaard, Brower, Lester, 2015]. Наконец, по мнению ряда сторонников данного понимания, доверие — это транзитивное отношение [Coleman, 1990, p. 318–319];

во всех этих научных дисциплинах, мы приводим минимум ссылок по каждому из них, исходя из субъективного выбора, а не, скажем, времени публикации или уровня цитируемости статей.

¹ В силу практически необъятного количества исследований, посвященных проблеме доверия

однако, как отмечают другие, «поскольку доверие включает существенный эмоциональный элемент, оно не может быть транзитивным» [Barbalet, 2009, p. 378]. Таким образом, можно утверждать, что доверие связано с различными отношениями, однако как таковое оно отношением не является.

Доверие как культурная норма

Упоминание о том, что доверие является социальной или культурной нормой, встречается во многих работах. Наиболее четко эту позицию выразил П. Штомпка: доверие — это «свойство социальной целостности, а не отношений или индивидов... Правила доверия относятся как к тому, кто оказывает доверие, так и к тому, кому его оказывают: и к доверяющему, и к доверяемому. Существуют нормативные обязательства (obligations) доверять и нормативные обязательства быть вызывающим доверие, убедительным и надежным. Локусы обоих типов обязательств — социальные роли, требующие особых типов поведения от тех, кто в них находится» [Sztompka, 1999, p. 66].

В этих положениях вызывают сомнения два момента: (1) является ли норма «доверять» социальной или моральной и (2) являются ли параметры ролей действительно обязательствами или ожиданиями? В [Vicchieri, Xiao, Muldoon, 2011] авторы, исходя из того, что признаком социальной нормы является наказание ее нарушителя, в рамках эмпирического исследования установили, что отсутствие доверия не порождает стимулов к наказанию того, кто его не проявил, однако отсутствие взаимности (reciprocity) такие стимулы порождает. Соответственно, если не путать «доверие» и «взаимность», то доказательства существования нормы доверия в общем случае отсутствуют. Безусловно, в *локальных сообществах* (семьи, поселения, этнические группы и т. п.) демонстрация доверия вполне *может* быть

социальной нормой, т. е. отказ от проявления доверия может тем или иным способом наказываться, однако в целом люди *не обязаны* доверять другим, что подтверждается экспериментами [Reiersen, 2018]. Авторы [Dunning et al., 2014, p. 136] также посвятили первому вопросу специальное исследование, в результате чего пришли к выводу, что «поведение наших участников не соответствовало признакам социальной нормы»: «чрезмерно» доверяя другим в экспериментальной игре «Доверие», они демонстрировали скорее следование «внутренним» моральным нормам или даже привычке [Dunning et al., 2014, p. 136].

Что касается второго сомнения, то, как представляется, с социальными ролями связаны именно *ожидания*, а не обязательства. Например, если врач не проявляет ожидаемых знаний, навыков, качеств и должного человеческого внимания, то у обратившегося к нему пациента, безусловно, возникают стимулы к наказанию — не потому, что такова норма, а из-за возникновения фрустрации, порождающей агрессию. При этом такой врач вполне может находиться на хорошем счету у своего руководителя, соответствовать требованиям к его роли.

Таким образом, как показывают исследования, доверие может быть *обусловлено* социальными, локальными или частными нормами, однако *per se* нормой не является.

Доверие как процесс

Это понимание в некоторой степени противоположно ранее рассмотренному, поскольку подчеркивает изменчивость доверия: именно «„текучесть“ доверия позволяет изучать его не только как переменную, или континуум низкое/высокое доверие, доверие/недоверие... но также как процесс» [Khodyakov, 2007, p. 116].

Г. Дитц выделяет три блока процесса доверия: (1) вход, включающий установку

доверяющего на доверие; характер доверяемого, его мотивы, способности, поведение; природу отношений доверяющего и доверяемого; ситуационные влияния, такие как институты, культура, роли, репутация; специфические характеристики сферы, в которой происходит процесс; (2) собственно процесс, включающий две стадии: (2а) убеждение в благонадежности, уверенные позитивные ожидания и т. п.; (2б) решение о доверии, т. е. о готовности стать уязвимым; (3) выход, т. е. действия, обусловленные доверием, прежде всего фактическое принятие на себя риска [Dietz, 2011, p. 219].

Иными словами, процесс доверия включает как ментальные, так и физические действия. Г. Меллеринг, определяя доверие как чисто ментальный процесс, выделяет в нем три элемента — ожидание, интерпретацию и приостановку (*suspension*), понимая под последней иррациональный, квазирелигиозный переход к убежденности в успешном результате (*leap-of-faith*), несмотря на фактическую неопределенность ситуации [Möllering, 2001]. Возникновение такой убежденности становится основанием для действий.

Как легко видеть, процессное понимание доверия включает ряд его статических трактовок, привлекая внимание не столько к тому, чем доверие является, сколько к тому, как оно формируется и воплощается в действия. Важный момент этого понимания — привлечение внимания к *исходному доверию*, возникающему (или не возникающему) в момент первого контакта с потенциальным доверяемым.

Доверие как действие или поведение

Такая трактовка доверия [Currall, Judge, 1995, p. 153; Dumouchel, 2005; Johansen, Selart, Grønhaug, 2009] весьма привлекательна, поскольку связывает его с непосредственно *наблюдаемыми* феноменами. Однако этот момент определяет и слабую ее сторону: одно и то же действие, в том

числе связанное с доверием, может порождаться *многими* причинами [Markóczy, 2004]. Например, Б. Лано вводит следующее определение: «*Индивид демонстрирует доверяющее поведение или поведенческое доверие, если он делает себя уязвимым для действий другого индивида*» [Lahno, 2004, p. 32]. Еще один пример: «*Индивид ведет себя доверяюще, когда он(а) выбирает решение, результаты которого зависят от решений другого индивида, и выгода возникает, если доверие взаимно, а потери — если это не так, вместо того, чтобы принять решение, результаты которого определены и не зависят от решений других*» [Masko, Malawski, Tyszka, 2014, p. 43].

Такие определения трудно признать корректными, поскольку они отражают *неоднородное* множество ситуаций, часть которых противоречит *интуитивному* пониманию доверия. Так, в очерченных в цитатах ситуациях можно оказаться *по незнанию*, без наличия какой-либо установки относительно неизвестного лица, в зависимость от которого попадаешь; это может произойти и *по неизбежности*, т. е. при отсутствии осуществимых альтернатив; при большей ожидаемой выгодности рискованного решения и т. п. Кроме того, как отмечалось многими исследователями, кооперативное поведение вполне возможно без наличия какого-либо доверия [Cook, Hardin, Levi, 2005; Raymond, 2006].

В некоторых специальных игровых ситуациях доверие и иные мотивы кооперативных действий можно разграничить [Cox, Deck, 2006], однако в целом трактовка доверия как действия представляется, в силу отмеченной неоднозначности причин наблюдаемого поведения, непродуктивной.

«Внутреннее» понимание доверия

Доверие как психологическое состояние индивида

Д. Руссо с соавторами трактуют доверие как «психологическое состояние, вклю-

чающее в себя намерение принять уязвимость, основывающееся на позитивных ожиданиях намерений или поведения другого» [Rousseau et al., 1998, p. 395]. Психологическое состояние — очень широкое понятие, охватывающее значительное число различных конкретных состояний.

Например, С. Робинсон определяет доверие индивида как его «персональные ожидания, предположения или убеждения относительно вероятности того, что будущие действия других окажутся выгодными, благоприятными или, по крайней мере, не вредоносными для его интересов» [Robinson, 1996, p. 576]. Еще одним уточнением можно считать трактовку доверия как «установки, которая делает возможным решения о принятии на себя риска» [Luhmann, 1988, p. 103] или как «убеждения в благонадежности партнера и степени, в которой он заботится об интересах группы» [Dirks, 1999, p. 446].

По мнению авторов [Lee, See, 2004], разнообразие пониманий доверия, раскрывающих содержание внутреннего состояния индивида, можно упорядочить, исходя из теории обоснованных действий [Fishbein, Ajzen, 1975]. Согласно теории обоснованных действий наблюдаемое поведение проистекает из намерений, а последние — суть функции установок, которые, в свою очередь, базируются на убеждениях и восприятиях. Установка — это аффективная оценка убеждений, направляющая индивида к принятию некоторого намерения, транслируемого затем, в соответствии с внешними условиями и когнитивными ограничениями, в поведение. В этом контексте доверие — это установка, а опора доверяющего на другого (reliance) — поведение. Таким образом, в рамках теории обоснованных действий убеждения, установки, намерения и поведение суть разные понятия, помогающие объяснить влияние доверия

на его поведенческое проявление — опору одного индивида на другого. В основе доверия лежат убеждения, и из разных уровней доверия вытекают разные намерения и действия.

Такая интерпретация, безусловно, возможна. Однако обращает на себя внимание произвольность атрибуции доверия как установки, а не как, например, убеждения (см. об этом далее). Ведь установка имманентно включает *оценку* того или иного феномена, определяющую априорно позитивное или негативное отношение к нему [Ajzen, 2001], в то время как доверие такую оценку в целом не предполагает (по крайней мере, для калькулятивного доверия, связанного с оценкой риска). Наконец, заметим, что сама теория обоснованных действий обладает значительной слабостью — недооценкой ресурсного фактора действия: нехватка ресурсов может разорвать связь между намерением и действием, на что после появления теории обоснованных действий обратили внимание многие психологи (см., напр., теорию самодейственности [Bandura, 1977]). С наличием ресурсных ограничений связан другой важный момент, который следует отметить, — общая неоднозначность связей между психологическими состояниями индивидов и действиями последних (см., напр.: [Sheeran, 2002]). Каким бы психологическим состоянием индивида ни выступало доверие, из факта его наличия не следует, что индивид обязательно будет действовать так, как того требует это состояние: при отсутствии ресурсных возможностей действие вполне может не произойти.

Доверие как убеждение

Определения доверия, в которых фигурирует только психологический феномен убеждения, встречаются нечасто. Наиболее четкое из них интерпретирует доверие как «убеждение индивида или группы индивидов в том, что другой индивид

или группа: (а) предпримет добросовестные усилия вести себя в соответствии с любыми явными или неявными соглашениями; (b) будет честным в переговорах, приводящих к таким соглашениям, и (с) не приобретет чрезмерных преимуществ перед другими, даже если такая возможность появится» [Cummings, Bromiley, 1996, p. 303]. Наиболее распространены трактовки, в которых убеждения присутствуют наряду с другими психологическими состояниями, например: доверие — это «ожидания, предположения или убеждения относительно вероятности (likelihood) того, что будущие действия другого будут благоприятны, выгодны или по крайней мере не вредоносны для интересов индивида» [Robinson, 1996, p. 576].

Доверие как решение

Данное понимание свойственно сторонникам так называемой «социологии рационального выбора». Так, в [Lewis, Weigert, 1985, p. 971] доверие охарактеризовано как выбор рискованного направления действий, исходя из убежденности в том, что все участники действия будут компетентны и обязательны. Аналогично Дж. Коулмен определяет доверие как учет актором риска в решении об определенном действии, причем принимаемый на себя риск зависит от действий другого актора [Coleman, 1990, p. 91]. С точки зрения Р. Креймера, «решение о доверии схоже с другими формами выбора в условиях риска: предполагается, что индивиды мотивированы делать рациональные эффективные выборы» [Kramer, 1999, p. 572] (см. также [Kramer, Brewer, Hanna, 1996; Hurley, 2006]).

Однако с такой позицией не согласны другие исследователи, подчеркивающие, что решение о доверии принимается в условиях не риска, а неопределенности [Dequech, 1999; Barbalet, 2009], причем «в реальном мире решения в условиях неопределенности лучше описываются и принимаются посредством быстрых (fast

and frugal) эвристик, чем сложных нормативных моделей...» [Hu, Wang, 2014, p. 1710]. Кроме того, нельзя не отметить, что экспериментальные данные, полученные в результате проведения серии игр «Доверие», показали отсутствие статистических связей между различными изменениями поведенческого риска и решением доверять [Eckel, Wilson, 2004].

Таким образом, трактовку доверия как решения в условиях риска вряд ли можно признать удачной, хотя она встречается и в рамках иных пониманий доверия, например доверия как процесса (речь об этом пойдет далее). Наконец, заметим, что О. Уильямсон вообще предлагал не связывать ситуации, в которых может быть вычислен (оценен) риск, с доверием, ассоциируя последнее с «очень индивидуальными отношениями в семье, между друзьями или влюбленными» [Williamson, 1993, p. 484].

Доверие как готовность стать уязвимым

Такое понимание доверия (см., напр.: [Kee, Knox, 1970; Zand, 1972; Mayer, Davis, Schoorman, 1995] и др.) фактически отличается от предыдущего только тем, что характеризует состояние индивида, *предшествующее* принятию решения: ведь готовность стать уязвимым — это иное словесное выражение внутреннего состояния готовности принять риск, и возникновение (или наличие) такой готовности — *необходимое* условие для принятия решения. Сторонники этого подхода полагают, что достаточными условиями доверия выступают: «ожидание того, что другой будет выполнять действия, важные доверяющему, безотносительно к его способности наблюдать или контролировать другого» [Mayer, Davis, Schoorman, 1995, p. 712]; «убеждение, что другая сторона: (а) компетентна, (b) открыта, (с) заинтересована и (d) надежна» [Mishra, 1996, p. 265] и т. п. При этом подчеркивается, что «до-

верие — это не принятие риска *per se*, но скорее *готовность* его принять» [Mayer, Davis, Schoorman, 1995, p. 712].

Доверие как чувство

Наличие у доверия эмоциональной составляющей отмечается многими исследователями, однако только некоторые из них усматривают в ней основу для понимания доверия: «В центре доверия — установка оптимизма относительно доброжелательности другого человека» [Jones, 1996, p. 6]; доверие — «ощущение (feeling) того, что в отношениях можно опираться друг на друга» [Ledingham, Bruning, 1998, p. 58]; «основа доверия... — это чувство уверенности в будущих действиях другого...» [Barbalet, 2009, p. 375]; доверие бренду — это «чувство безопасности, присущее потребителю в его взаимодействиях с брендом» [Delgado-Ballester, Munuera-Alemán, 2001, p. 1242]; «подлинное (genuine) доверие — это эмоция, а эмоции, вообще говоря, не предмет прямого рационального контроля» [Lahno, 2001, p. 172]. С нашей точки зрения, особенно значимо последнее из приведенных положений, подчеркивающее ограниченные возможности влияния на формирование доверия, что, безусловно, находится в противоречии с практическими потребностями управленцев разного уровня, ставя под сомнение корректность категории «менеджмент доверия», изучению которого посвящена обширная литература².

Доверие как моральная ценность

На ценностный аспект доверия указывают ряд исследователей: так, Дж. Бейрон утверждает, что «доверие — это добродетель (virtue), а не просто убеждение» [Baron, 1998, p. 410]; согласно Дж. Миллер, «доверие, как самому себе, так и другим людям, является ключевой мо-

ральной ценностью» [Miller, 2000, p. 53]; А. Бордум говорит об «основанной на суждениях о ценностях природе понятия доверия» [Bordum, 2005, p. 26] и т. д. Наиболее развернутое обоснование ценностной природы доверия предложено в [Uslaner, 2002]. С его точки зрения, доверие — культурная ценность, передаваемая от родителей к детям. В качестве обоснования этого положения он указывает на стабильность обобщенного (или социального, о нем см. далее) доверия, а также на близость ответов на вопрос о доверии, которые дают молодые люди и их родители, согласно многочисленным опросам, проведенным в США [Uslaner, 2002, p. 60–68, 162–165].

В какой мере, однако, эти факторы являются доказательствами ценностной природы доверия? Имеющиеся на сегодня данные неоднозначны. Во-первых, установлено, что в последние десятилетия дети в США демонстрируют все более низкие уровни обобщенного доверия, чем их родители, причем последние, независимо от их собственного уровня обобщенного доверия, пытаются привить детям недоверие незнакомцам, объясняя это растущим уровнем преступлений против детей [Stolle, Nishikawa, 2011]. Во-вторых, выявлено, что обобщенное доверие индивидов в определенной, пусть и небольшой, степени обусловлено генетическими причинами [van Lange, Vinkhuyzen, Posthuma, 2014; van Lange, 2015] (хотя более ранние исследования показывали, что именно генетические факторы ответственны за наибольшую долю вариации в уровне обобщенного доверия, в то время как влияние социальной среды не очень заметно, см., напр.: [Sturgis et al., 2010]). В-третьих, экспериментально установлено, что изменение условий меняет обобщенное доверие, особенно у тех участников игр, исходный уровень обобщенного доверия которых не соответствовал условиям такого эксперимента [Paxton, Glanville, 2015]. Таким образом, устойчивость обобщенного до-

² Поиск Google на словосочетание “trust management” (filetype:pdf) выдал 239 тыс. ссылок (дата обращения: 13.11.2018).

верия, равно как и определяющая роль родителей, как минимум поставлена под сомнение.

Доверие как черта личности

Одной из первых теоретических концепций доверия была его трактовка как устойчивого, а не переменного, ситуативно-обусловленного восприятия других как благонадежных [Rotter, 1967; 1971]. В современной теории черт личности, получившей название «большая пятерка» [Costa, McCrae, 1988], к числу базовых относится конструкт “Agreeableness”, который переводится на русский язык как «доброжелательность» или «сотрудничество», хотя точнее было бы использовать термин «готовность к согласию» или «конформность». Он характеризует просоциальный характер индивида, его альтруизм, благожелательность, отзывчивость и доверчивость.

Однако если измерять доверие так же, как и черты личности, т. е. посредством опросов, то легко ожидать их полного совпадения; поэтому доверие в последнее время измеряется посредством участия индивидов в экспериментальных играх, т. е. поведенчески [Johnson, Mislin, 2011]. Результаты значительного числа экспериментов показали, что большинство людей проявили склонность доверять, несмотря на то что это было рискованно и могло повлечь издержки [Berg, Dickhaut, McCabe, 1995]. При этом именно конструкт «готовность к согласию» оказывается наиболее значимым фактором среди других черт личности, предсказывающих проявление межличностного доверия [Taormina, Sun, 2015]. Он влияет также и на другие виды доверия, например средствам массовой информации и различным государственным организациям [Jakob, 2012].

Доверие как скрытый интерес

Этот подход представлен Р. Хардином: «Я доверяю вам, поскольку ваш интерес

включает и скрывает (encapsulates) мой, другими словами, у вас есть заинтересованность в реализации моего доверия... Любые ожидания, которые у меня есть, основаны на (возможно, ошибочном) понимании вашего интереса в отношении меня» [Hardin, 2002, p. 3]. Как признает Хардин, он не применим к обобщенному доверию, поскольку доверяющий не имеет отношений с доверяемым и вряд ли будет иметь их в будущем [Hardin, 2002, p. 60–62]. Что касается межличностного доверия, то эта позиция полностью несовместима с позицией О. Уильямсона [Williamson, 1993]. Кроме того, это определение не позволяет разграничить эгоизм и альтруизм доверяемого: он заинтересован реализовать доверие, потому что это ему материально выгодно либо потому, что он принимает интересы доверяющего близко к сердцу [Krueger, 2006].

Доверие как ожидание

Р. Левицки с соавторами определяют доверие «в терминах уверенных позитивных ожиданий относительно поведения других... Под „уверенными позитивными ожиданиями“ понимается убежденность, склонность признать благие намерения и готовность действовать на основе поведения других» [Lewicki, McAllister, Bies, 1998, p. 439]. В более сложной форме несколько десятилетий назад схожее понимание предложил М. Дойч: «Можно сказать, что индивид доверяет осуществлению какого-то события, если он ожидает его осуществления, и его ожидания ведут к поведению, которое в его представлениях должно будет иметь большие негативные мотивационные последствия, если ожидания не подтвердятся, чем позитивные мотивационные последствия, если они подтвердятся» [Deutsch, 1958, p. 265]. Схожей точки зрения придерживается Ф. Фукуяма, полагающий, что доверие — это «ожидание, которое воз-

никает [у индивида. — В. Т.] в сообществе упорядоченного, честного и сотрудничающего поведения членов другой части сообщества, основанного на совместно разделяемых нормах» [Fukuyama, 1995, p. 26], а также многие другие исследователи.

Наиболее кратко этот подход к доверию можно выразить как ожидание неоппортунистического поведения.³ Ожидания (т.е. прогнозы) действий других людей и последствий природных процессов являются базовыми компонентами как социальных взаимодействий, так и «одиночного» поведения в природной среде. Если бы люди не могли выявлять регулярности в происходящих событиях и строить на их основе прогнозы, то они вряд ли выжили бы в процессе эволюции. Как отмечал Б. Барбер, «все социальное взаимодействие — бесконечный процесс действия на основе ожиданий, которые являются частично когнитивными, частично эмоциональными, частично моральными» [Barber, 1983, p. 9]. Тем самым увязка доверия с ожиданиями вводит это понятие в круг фундаментальных черт поведения. Одновременно оно дает возможность ставить вопросы о точности и надежности ожиданий, о факторах, позволяющих строить подтверждающиеся ожидания и т.п.

Итак, краткий обзор предлагаемых в литературе определений доверия показывает, насколько велико их разнообразие. При этом одни трактовки вполне сочетаются, в то время как другие вступают в противоречие. В этих условиях следует остановиться на классификациях доверия, поскольку, возможно, противоречия связаны с тем, что исследователи имеют в виду разные его виды.

³ Как отмечают В. Каспер и М. Штрайт, доверие — «убеждение индивида в том, что другой агент (или многие другие агенты) действует неоппортунистически в „уязвимых“ обстоятельствах» [Kasper, Streit, 1998, p. 10–11].

Подходы к классификации доверия

Количество видов доверия, выделяемых исследователями, пожалуй, превышает число его определений. Виды доверия удобно классифицировать по таким его признакам, как *объект, основания и характер*.

Объект доверия

Наиболее распространенным, вероятно, является деление доверия на межличностное (диадическое, партикуляризованное, специфическое, стратегическое) и обобщенное (социальное, системное, деперсонализованное, диспозиционное, моралистическое, диффузное, анонимное). В первом случае объектом выступает конкретный индивид, во втором — любой, в том числе и неизвестный, индивид (см., напр.: [Rothstein, Stolle, 2008]). Р. Крамер говорит также об организационном доверии, понимаемом как разновидность обобщенного доверия, предоставляемого другим членам организации [Kramer, 2010]. Кроме того, выделяют такие объекты, как подсистемы общества (экономическая, юридическая, образовательная и т.п.), доверие которым подразумевает «веру в правильность абстрактных принципов» [Giddens, 1990, p. 34], уверенность в их надежном функционировании. Такое доверие часто называют институциональным, трактуя институты социологически, как социальные подсистемы.

С нашей точки зрения, «институциональное доверие» — неудачный термин: люди доверяют или не доверяют не организациям или системам как таковым, а *людям*, которые в этих системах работают. Безусловно, *для краткости* можно говорить о доверии/недоверии к организации, но это всего лишь перенос доверия/недоверия с конкретного индивида, действия которого подтвердили или опровергли ожидания, на все множество работников соответствующей организации, от магазинов

конкретного наименования до правительств и религиозных конфессий.

Основания доверия

Одна из базовых классификаций — деление межличностного доверия на основанное на эмоциях (affect-based trust⁴) и на знаниях (cognition-based trust). В первом случае оно имеет место в рамках эмоциональных связей индивидов, во втором — когда «мы выбираем, кому мы будем доверять, в каких отношениях и при каких условиях...» [Lewis, Weigert, 1985, p. 970]. В [McEvily, 2011] автор добавляет к ним «гибридный» вид доверия, сочетающий в себе как эмоциональные, так и когнитивные основания.

Для обобщенного доверия Р. Креймер использует иные основания: социальные роли (role-based trust) и социальные категории (category-based trust) [Kramer, 2010, p. 89–90]. Оба типа являются субститутами межличностного доверия, основанного на знании: в первом случае оно заменяется представлениями о действиях, которые обычно предпринимаются в соответствующей роли, во втором — знаниями о «типичном» представителе категории (полицейский, врач или мигрант). В свою очередь, в [Zucker, 1986] в роли оснований доверия указываются процессы взаимодействия индивидов, характеристики потенциально доверяемых, а также институты, обеспечивающие наказание нарушителей обещаний, взаимности и т. п.

Характер доверия

С точки зрения «характера», наряду с доверием «вообще», выделяются также два *особых* типа доверия — политическое и эпистемическое. Первый — это «передача другим политическим акторам дискреционной власти для использования коллективных благ, несмотря на осознание того,

что создает некоторый риск [для передающего]» [Fisher, van Heerde, Tucker, 2010, p. 162]; второй — это доверие ученого данным и результатам, полученным другими учеными, в отсутствие достаточных оснований (good reason) для обратного [Hardwig, 1991, p. 697–698].

Другие подходы к классификации доверия

К ним мы относим виды доверия, выделяемые по признакам, отличным от указанных выше. Так, в [Nootboom, 2002], наряду с общим определением доверия как готовности принять риск, обусловленный возможным поведением других, вводится также понятие «настоящее доверие»: «Доверие в строгом смысле — это ожидание того, что вещи или люди не подведут нас, или же пренебрежение или отсутствие озабоченности вероятным срывом, даже если для этого существуют очевидные возможности и стимулы» [Nootboom, 2002, p. 48]. В свою очередь, авторы [Meyerson, Weick, Kramer, 1996], анализируя формирование и поведение временных команд, выявили существование быстрого (swift) доверия, возникающего не в результате постепенной «притирки» членов команды, а на основе совмещения ролевого и категориального видов доверия, когда на конкретных членов команды переносились ожидания, связанные с соответствующими ролями и социальными категориями [Meyerson, Weick, Kramer, 1996].

П. Штомпка различает ответственное (responsive) доверие, которое «включает действие вверения какого-либо ценного объекта кому-то еще, с его или ее согласия», предвосхищающее (anticipatory) доверие: «Я действую по отношению к другим, поскольку я полагаю, что действия, которые они когда-либо предпримут, будут соответствовать моим интересам, нуждам и ожиданиям» и экспрессивное (evocative) доверие: «Мы действуем на основе убеждения, что другой индивид ответит дове-

⁴ Л. Бекер называет такое доверие некогнитивным [Becker, 1996, p. 50].

рием по отношению к нам» [Sztompka, 1999, p. 25].

Разграничивают также понятия вычисляемого (calculative) и отношенческого (relational) доверия [Cohen, 2014; Reich-Graefe, 2014; Kożuch, Sienkiewicz-Małyjurek, Luty, 2015]. Первое предполагает сравнение ожидаемых выгод и издержек как основу для доверяющего поведения, в то время как второе «вырастает из социальных отношений, когда есть строгая убежденность в благожелательности, честности и добросовестности усилий других, что снижает риск в силу слияния базовых ценностей» [Porro, Zhou, Li, 2016, p. 724]. Типичный пример — доверие партнеров, находящихся в длительных тесных взаимоотношениях [Rempel, Holmes, Zanna, 1985].⁵

Направления уточнения категории доверия

Вкратце, очерченное выше разнообразие пониманий и разновидностей доверия обусловило ситуацию, которая была охарактеризована как «концептуальная трясина» [Carnevale, Wechsler, 1992, p. 473]. Это не могло не повлечь многочисленные попытки формирования более унифицированных концепций⁶, которые можно объединить в две группы: отделение доверия от смежных с ним понятий (разделяющий подход) и интеграция различных вариантов в некоторый общий (обобщающий подход).

Разделяющий подход

Исторически он стал первым направлением решения терминологических трудностей в сфере анализа доверия. Так, Н. Луман раз-

делил *уверенность* и доверие: «Различие между уверенностью (confidence) и доверием зависит от восприятия и атрибуции. Если вы не рассматриваете альтернатив (каждое утро выходите из дома без оружия!), вы в ситуации уверенности. Если вы выбираете одно действие, предпочитая его другим, невзирая на возможность быть разочарованным действиями других людей, вы определяете ситуацию как доверие» [Luhmann, 1988, p. 97]. Р. Холтон предложил пример, различающий *уверенность в чем-то* (reliance) и доверие: «Обманщик может быть уверенным (rely on) в вашей благожелательности, вовсе не доверяя вам» [Holton, 1994, p. 64]. [Mayer, Davis, Schoorman, 1995, p. 714] показали необходимость отграничить доверие от *предсказуемости*, поскольку предсказуемое пренебрежение субъектом *A* интересами субъекта *B* надежно отвратит *B* от доверия к *A*, а также от *кооперации*, подчеркнув, что последняя вполне возможна и без доверия [Mayer, Davis, Schoorman, 1995, p. 712]. Они же одними из первых строго отграничили от доверия *благонадежность* доверяемого (trustworthiness), связав ее с такими свойствами последнего, как способность выполнить нужные действия, его благожелательность и честность (integrity) [Mayer, Davis, Schoorman, 1995, p. 716–724]. Это разграничение было впоследствии развито в [Ashraf, Bohnet, Piankov, 2006; Colquitt, Scott, LePine, 2007].

С точки зрения теории все эти признаки благонадежности, безусловно, являются значимыми, однако с точки зрения практики они недостаточно операциональны. Ведь для того, чтобы по указанным наблюдаемым свойствам удостовериться в том, что потенциальный доверяемый действительно благонадежен, нужно *достаточно длительно* общаться с ним. Кроме того, эти свойства вполне могут стать предметом *имитации*: так называемый менеджмент впечатления (impression management) — управление тем, как человек

⁵ Впрочем, [McEvily, 2011] полагает, что доверие и риск часто сосуществуют, в силу чего имеет смысл говорить о континууме «гибридных» форм.

⁶ Б. Лано, однако, высказал мнение, что «общее определение доверия может не быть столь уж полезным» [Lahno, 2004, p. 31].

воспринимается другими, — существует и в теории, и на практике уже не первое десятилетие [Leary, Kowalski, 1990].

В [Mayer, Davis, Schoorman, 1995] было предложено различать *зависимость от кого-либо* и доверие: «Зависимость отличается от доверия тем, что зависимый индивид [в статье идет речь о зависимости пациента от незнакомого врача. — В. Т.] не принимает решения, основанного на прошлом опыте. Он решает, исходя из текущего риска и срочной потребности в медицинских советах и рецептах от эксперта» [Meyer, Ward, 2009, p. 11]. Такое разграничение доверия и зависимости вступает, однако, в противоречие с известной характеристикой доверия как добровольного решения (или готовности) стать уязвимым для действий кого-либо [Zand, 1972, p. 230; Mayer, Davis, Schoorman, 1995, p. 712].

Наконец, в [Lewicki, McAllister, Bies, 1998] авторы продемонстрировали принципиальное различие между доверием и *недоверием*. В то время как большинство исследователей считали их двумя полюсами одной шкалы, они показали, что эти понятия (1) различимы эмпирически; (2) могут сосуществовать у индивида по отношению к одному объекту и, кроме того, (3) имеют различные предпосылки и последствия. К схожим выводам пришли также [McKnight, Chervany, 2001]. Позже эти различия были подтверждены нейроисследованиями, которые показали, что доверие и недоверие активизируют разные нейронные процессы [Dimoka, 2010].

Обобщающий подход

Исследования в рамках разделяющего подхода, безусловно, внесли важный вклад в упорядочение представлений о содержании категории доверия, однако не сблизили существующие позиции, что по-прежнему затрудняет обобщение эмпирических результатов в силу потенциальной несовместимости методик анализа. Однако «разви-

тие обобщенной модели доверия особенно трудно в связи с нечеткостью и специфичностью его определений во множестве научных дисциплин» [Doney, Cannon, Mullen, 1998, p. 603].

В [McKnight, Chervany, 2001] сформулированы следующие требования к обобщающему определению доверия. «Результирующий конструкт доверия должен быть: 1) достаточно обширным, чтобы покрывать большинство смысловых значений, в которых это слово используется в жизни, — чтобы научные исследования по проблематике доверия были погружены в практику, иначе их результаты будут для нее бесполезны; 2) не настолько многословным и сложным, чтобы стать нечетким и расплывчатым; 3) способным передавать исходные смыслы более ранних исследований из разных дисциплин, чтобы по возможности основываться на этих разработках» [McKnight, Chervany, 2001, p. 30].

Вместе с тем, по мнению многих ученых, разнообразие пониманий доверия объективно неизбежно, поскольку доверие — многомерный феномен, имеющий различные проявления на разных уровнях организации общества, который нельзя свести к какой-то одной формулировке [Corazzini, 1977; Costigan, Pter, Berman, 1998; Brenkert, 1998; Stern, Coleman, 2015].

Рассмотрим некоторые из попыток, нацеленных на выявление общего в разных трактовках доверия. Так, в [Tschannen-Moran, Hoy, 2000, p. 552–556] сведены в единую таблицу 17 определений доверия. Обобщив эти определения, авторы предложили свое «многомерное» определение: «Доверие — это готовность одной стороны быть уязвимой для другой стороны, основывающаяся на уверенности в том, что последняя (а) благожелательна, (b) надежна, (c) компетентна, (d) честна и (e) открыта». Авторы работы [Walterbusch, Gräuler, Teuteberg, 2014] использовали кластерный анализ для выявле-

ния определения, наиболее полно включающего термины других определений доверия. Анализ показал, что такому критерию отвечает определение, предложенное в [Whitener et al., 1998, p. 513]: «Во-первых, доверие другой стороне отражает ожидание или убеждение, что эта другая сторона будет действовать благожелательно. Во-вторых, невозможно заставить другую сторону выполнить эти ожидания, т. е. доверие включает готовность стать уязвимым и риск того, что другая сторона не выполнит ожидания. В-третьих, доверие включает некоторый уровень зависимости от другой стороны, так что состояние индивида подвержено влиянию действий другого».

В свою очередь, используя технику иерархической кластеризации, авторы [Fink, Harms, Möllering, 2010] выделили два «направления определения» (definitional corridor) доверия — «риск и неопределенность» и «уверенность». Первое охватывает такие ключевые параметры, как «ожидания», «взаимодействие партнеров» и «риск и неопределенность», второе — «уверенность» (confidence). В качестве объединяющего их «метаопределения» они предложили трактовать доверие как «убежденность перед лицом риска», отметив, что оно, «наверное, слишком неточно, однако может служить отправной точкой для более детальных определений» [Fink, Harms, Möllering, 2010, p. 104].

В [Castaldo, Premazzi, Zerbini, 2010, p. 665–666] был проведен углубленный контент-анализ значительного числа определений доверия, который позволил предложить «охватывающее определение, включающее все идентифицированные „строительные блоки“». Оно трактует доверие как

- (a) *ожидание* (или убеждение), что
- (b) *субъект*, отличающийся специфическими *характеристиками* (честность, благожелательность, компетентность и др.),
- (c) *будет осуществлять действия*, нацеленные на производство

(d) *положительных результатов* для доверяющего

(e) в ситуациях системного (consistent) *воспринимаемого риска и уязвимости*».

Исследователи, которые провели недавно «обзор обзоров» проблем определения доверия, пришли к следующему выводу: «Сущность доверия состоит в том, что оно включает: доверяющего (субъект) и доверяемого (объект), которые каким-то образом взаимозависимы; ситуацию, содержащую риск для доверяющего (которая при этом предполагает, что у доверяющего есть некоторые цели); переживание его доверяющим как добровольное (подразумевающая автономию, служение и внутреннюю мотивацию) — и включает (или исключает) разные типы, формы или источники доверия; некоторые из них могут составлять основу для других его типов, а многие включают или связаны с позитивными оценками или ожиданиями» [PytlikZillig, Kimbrough, 2016, p. 17].

Итак, как видно из приведенного (далеко не полного) множества обобщенных определений доверия, они фактически представляют собой ту или иную суперпозицию «одномерных» пониманий, в которой порядок состыковки отдельных блоков достаточно произволен. Это заставляет усомниться в том, что какое-либо из таких определений действительно станет общепринятым. Так, наиболее часто цитируемым в исследованиях, посвященных проблеме доверия, согласно [Castaldo, Premazzi, Zerbini, 2010, p. 664], является «простое» определение доверия как «готовности опереться в обмене на партнера, в котором уверен» [Moorman, Deshpande, Zaltman, 1992, p. 315].

Порождающий подход к трактовке доверия

Разнообразие пониманий доверия столь велико, что невольно возникает вопрос: а не оказывается ли слово «доверие» *омонимом*

в различных контекстах? Иными словами, есть ли (или может ли быть) что-то общее между этими пониманиями, об одном и том ли реально существующем феномене идет речь?

Если данное понятие действительно омонимично, то найти содержательное обобщение более чем сложно. Так, слово «коса» в (ненаучном⁷) языке имеет три значения: переплетенные особым образом волосы; песчаная отмель на реке; сельскохозяйственное орудие для срезания травы. Есть ли что-то общее между их значениями? Как ни странно, есть: все они обозначают нечто узкое и длинное. Однако можно ли считать «узкое и длинное» обобщенным определением слова «коса»? Ведь под него подпадает множество объектов, отнюдь не являющихся косами ни в одном из указанных смыслов.

Трудность формирования такого определения доверия, которое было бы принято если не всеми, то хотя бы большинством исследователей, обусловлена, разумеется, его сложностью, множественностью проявлений, которые оказываются значимыми в различных ситуациях, разнообразием его функций и т. п. Поэтому более продуктивным представляется другой подход, нацеленный не на обобщенную характеристику всего этого многообразия, а на поиск его общего источника, того «зерна», которое дает столь, на первый взгляд, несхожие «всходы». Иначе говоря, мы предлагаем *порождающий подход* к формированию общего определения доверия.

Фактически начальные шаги в реализации такого подхода были сделаны исследователями, анализировавшими самый первый этап процесса формирования доверия — возникновение исходного доверия (см., напр.: [McKnight, Cummings, Chervany, 1998; Kasper-Fuehrer, Ashkanasy,

2001; Williams, 2001; Serva, Fuller, 2004; Gill et al., 2005; Yakovleva, Reilly, Werko, 2010]). Эти эмпирические работы показали, что способность субъекта вызывать доверие связана с рядом его характеристик, которые можно сгруппировать в два блока: *способность* (или потенциал) и *характер*. Способность охватывает *знания* и *навыки*, необходимые для выполнения той деятельности, в отношении которой потенциально доверяющий индивид будет доверять либо не доверять потенциально доверяемому субъекту. Характер также включает две группы черт — *доброжелательность* (лояльность, открытость, заботливость, готовность поддержать) и *честность* (справедливость, устойчивость, обязательность исполнения обещаний) [Colquitt, Scott, LePine, 2007, p. 910–911]. Однако применительно к упомянутым работам вполне справедливо следующее замечание: «Теории формирования исходного доверия оставляют мало или вообще не оставляют места доверяющему, не ставя вопрос о том, как и почему люди имеют дело с неопределенностью» [Johansen, Selart, Grønhaug, 2009, p. 3]. Между тем именно доверяющий — главное действующее лицо в формировании доверия и последующем доверяющем поведении.

В этой связи нельзя не обратить внимание на положение, высказанное в статье, опубликованной в юридическом журнале (в силу чего, видимо, и оставшейся практически незамеченной исследователями доверия в менеджменте.): «Мы утверждаем, что доверие — это утонченная (nuanced) когнитивная оценка благонадежности других, формируемая с использованием как сознательных, так и бессознательных процессов» [Hill, O'Hara O'Connor, 2006, p. 1721].

К настоящему времени в рамках изучения нейропроцессов в человеческом мозге накопилось значительное число эмпирических свидетельств того, что люди практически мгновенно, восприняв лицо другого человека, оценивают благонадежность

⁷ В топологии «коса» — совокупность кривых, начинающихся в n точках горизонтальной прямой и заканчивающихся в n точках другой прямой, расположенной ниже в трехмерном пространстве.

последнего [Todorov, Pakrashi, Oosterhof, 2009; Olivola, Todorov, 2010]. Точность и достоверность такой оценки часто преувеличивается [Todorov et al., 2015], она подвержена различным влияниям [Aviezer et al., 2011; Posten, Ockenfels, Mussweiler, 2014] и уточняется в ходе социальных взаимодействий [Sparks, Burleigh, Barclay, 2016; van der Werff, Buckley, 2017; Verosky et al., 2018; Wang et al., 2018]. Способность формировать такие оценки выработалась в ходе эволюции человека: ведь для людей эффективное кооперативное взаимодействие является важнейшим условием выживания [Tomasello et al., 2012; Tomasello, Vaish, 2013; Rand, 2016].⁸ При этом индивиды, которые были способны более точно и достоверно оценивать благонадежность партнеров, получали эволюционное преимущество, что и объясняет такой факт, как наследуемость доверия [Reimann, Schilke, Cook, 2017].

Итак, исходя из приведенных положений, можно утверждать, что различные источники информации, например воспринимаемые нарративы и личный опыт, формируют (в результате осознаваемой и неосознаваемой обработки данных [Kim et al., 2009], в частности в пассивном режиме работы мозга [Raichle, 2014; 2015]) у каждого индивида *личный концепт доверия* — нейрокоррелят (neuro-correlate или neural correlate) психологического состояния доверия. Он представляет собой совокупность нейронных процессов и состояний, сформировавшихся и изменяющихся в течение всей жизни индивида, которая выступает для него основой оценки потенциально доверяемых.

Собственно доверие в этих условиях — это *ожидание* доверяющего, что доверяемый будет вести себя неоппортунистиче-

ски по отношению к нему. Именно ожидания (как прогнозы наиболее вероятного поведения индивидов, групп или природных процессов) составляют основу адаптивного поведения людей в обществе и природе. Поэтому именно активная выработка ожиданий составляет значительную часть работы мозга в пассивном режиме, обеспечивая за счет обратных связей уточнение тех ментальных моделей, которые неосознанно формируются у людей [Bar, 2007].

Если возникновение личного концепта доверия другим индивидам обусловлено социальной природой человеческого существования (при этом личные концепты доверия разных людей могут, вообще говоря, не совпадать, отражая разные, осознанно или неосознанно воспринимаемые характеристики их потенциальных партнеров), то схожие по функциям нейроструктуры формируются и по отношению к массово используемым результатам человеческих действий, прежде всего технологиям [Madhavan, Wiegmann, 2007; Merritt, Ilgen, 2008; Hoff, Bashir, 2015], включая интернет-технологии [Shankar, Urban, Sultan, 2002; Kim, Peterson, 2017]. Разумеется, на уровне сознания люди сталкиваются с трудностями, определяя свое доверие к «безликому и неощутимому» [Beldad, de Jong, Steehouder, 2010], однако относительно автономная работа мозга по формированию соответствующих личных концептов доверия позволяет в конечном счете это доверие высказывать и проявлять [Oliveira et al., 2017].

Заключение

Предложенное в данной статье понимание доверия как ожидания неоппортунистического поведения партнеров, чьи характеристики *соответствуют* личному концепту доверия доверяющего, позволяет логически вывести из него те черты доверия, которые отражены в существующих

⁸ Более того, неосознаваемый поиск регулярностей (связей, закономерностей) составляет неотъемлемую часть функционирования мозга [Turk-Browne, Junge, Scholl, 2005; Brady, Oliva, 2008; Wang et al., 2017].

альтернативных трактовках. Рамки статьи не позволяют продемонстрировать это для всех рассмотренных определений, поэтому ограничимся только двумя простыми примерами, взятыми из обеих групп — «внешней» и «внутренней» трактовки доверия.

Понимание доверия как *процесса* непосредственно следует из динамических свойств личного концепта доверия, который начинает формироваться, подобно концептам других понятий, в раннем детском возрасте [Kiefer, Pulvermüller, 2012] и продолжает изменяться под воздействием обратных связей в ходе накопления опыта (успешного или неуспешного) взаимодействия с различными доверяемыми.

Интерпретация доверия как *решения* также тесно связана с личным концептом доверия. Последний является не чем иным, как *достаточным основанием* для проявления доверия, выражения его в сознательно принятом решении, действии или поведении. Более того, нейроисследования показывают, что мозг (встроенные в него нейронные механизмы) совершает выбор *до того*, как решение становится осознанным [Stanford et al., 2010], и такая мгновенная реакция (применительно к доверию) как раз и есть следствие существования личного концепта доверия. После осознания того, что выработали эти нейронные механизмы, индивид может, конечно, *пересмотреть* и *изменить* решение, если те веса факторов, которые он придает им *сознательно*, оказываются не такими, как веса, которые сформировались нейронными структурами. Однако в любом случае в обращении к псевдорелигиозным представлениям (leap-of-faith) для объяснения принятия решений в условиях не-

определенности и недостатка информации нет никакой необходимости. Эволюционно сформированные нейронные механизмы человеческого мозга дают возможность делать выбор в таких условиях, хотя «порог достаточности» оснований, безусловно, индивидуально дифференцирован.

Последний момент, который необходимо отметить, — это несомненные трудности сколько-нибудь надежного *управления* доверием в организациях, а также онлайн-доверием, которые в последние годы стали предметом значительного интереса и исследователей, и практиков. Они объясняются тем, что часть содержания личного концепта доверия формируется без участия сознания доверяющих, соответственно *не представляющих, почему* тот или иной индивид или технология воспринимаются ими благонадежными, в то время как другие — нет. Тем самым для повышения успешности управления доверием необходимы дополнительные усилия, направленные на выявление содержания личного концепта доверия, их «типичного» устройства для разных групп доверяющих и объектов доверия.

Благодарности

Автор выражает искреннюю благодарность всем участникам обсуждения его доклада «Категория доверия в исследованиях менеджмента» на XXIII ежегодных Пашкусовских чтениях в Высшей школе менеджмента СПбГУ 23 октября 2018 г., чьи вопросы и комментарии позволили уточнить ряд положений этой статьи. Разумеется, за заблуждения и ошибки несет ответственность только автор.

REFERENCES

Ajzen I. 2001. Nature and operation of attitudes. *Annual Review of Psychology* 52: 27–58.

Ashraf N., Bohnet I., Piankov N. 2006. Decomposing trust and trustworthiness. *Experimental Economics* 9 (3): 193–208.

- Aviezer H., Bentin S., Dudarev V., Hassin R. R. 2011. The automaticity of emotional face-context integration. *Emotion* 11 (6): 1406–1414.
- Bandura A. 1977. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* 84 (2): 191–215.
- Bar M. 2007. The proactive brain: Using analogies and associations to generate predictions. *Trends in Cognitive Sciences* 11 (7): 280–289.
- Barbalet J. 2009. A characterization of trust, and its consequences. *Theory and Society* 38 (4): 367–382.
- Barber B. 1983. *The Logic and Limits of Trust*. Rutgers University Press: New Brunswick, NJ.
- Baron J. 1998. Trust: Beliefs and morality. In: Ben-Ner A., Putterman L. (eds). *Economics, Values, and Organization*. Cambridge University Press: Cambridge; 408–418.
- Becker L. C. 1996. Trust as noncognitive security about motives. *Ethics* 107 (1): 43–61.
- Beldad A., de Jong M., Steehouder M. 2010. How shall I trust the faceless and the intangible? A literature review on the antecedents of online trust. *Computers in Human Behavior* 26 (5): 857–869.
- Berg J., Dickhaut J., McCabe K. 1995. Trust, reciprocity and social history. *Games and Economic Behavior* 10 (1): 122–142.
- Bicchieri C., Xiao E., Muldoon R. 2011. Trustworthiness is a social norm, but trusting is not. *Politics, Philosophy and Economics* 10 (2): 170–187
- Bordum A. 2005. *Trust and Leadership: On the Value-Laden Concept of Trust*. Working paper No. 6. Center of Market Economics. Copenhagen Business School.
- Brady T. F., Oliva A. 2008. Statistical learning using real-world scenes: Extracting categorical regularities without conscious intent. *Psychological Science* 19 (7): 678–685.
- Brenkert G. G. 1998. Trust, business and business ethics: An introduction. *Business Ethics Quarterly* 8 (2): 195–203.
- Carnevale D. G., Wechsler B. 1992. Trust in the public sector: Individual and organizational determinants. *Administration and Society* 23 (4): 471–494.
- Castaldo S., Premazzi K., Zerbini F. 2010. The meaning(s) of trust: A content analysis on the diverse conceptualizations of trust in scholarly research on business relationships. *Journal of Business Ethics* 96 (4): 657–668.
- Castelfranchi C., Falcone R. 2010. *Trust Theory: A Socio-Cognitive and Computational Model*. John Wiley & Sons: New Delhi.
- Chai S.-K., Liu M., Kim M.-S. 2009. Cultural comparisons of beliefs and values: Applying the grid-group approach to the world values survey. *Beliefs and Values* 1 (2): 193–208.
- Cohen M. A. 2014. Genuine, non-calculative trust with calculative antecedents: Reconsidering Williamson on trust. *Journal of Trust Research* 4 (1): 44–56.
- Coleman J. S. 1990. *Foundations of Social Theory*. Harvard University Press: Cambridge, MA.
- Colquitt J. A., Scott B. A., LePine J. A. 2007. Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology* 92 (4): 909–927.
- Cook K. S., Hardin R., Levi M. 2005. *Cooperation without Trust?* Russell Sage Publications: N. Y.
- Corazzini R. 1977. Trust as a complex multi-dimensional construct. *Psychological Reports* 40 (1): 75–80.
- Costa P. T., McCrae R. 1988. Personality in adulthood: A six-year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO personality inventory. *Journal of Personality and Social Psychology* 54 (5): 853–863.
- Costigan R. D., Iiter S. S., Berman J. J. 1998. A multi-dimensional study of trust in organizations. *Journal of Managerial Issues* 10 (3): 303–317.
- Cox J. C., Deck C. A. 2006. Assigning intentions when actions are unobservable: The

- impact of trembling in the trust game. *Southern Economic Journal* **73** (2): 307–314.
- Cummings L. L., Bromiley P. 1996. The organizational trust inventory (OTI): Development and validation. In: Kramer R. M., Tyler T. R. (eds). *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*. Sage: Thousand Oaks, CA; 302–330.
- Currall S. C., Judge T. A. 1995. Measuring trust between organizational boundary role persons. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* **64** (2): 151–170.
- Delgado-Ballester E., Munuera-Alemán L. J. 2001. Brand trust in the context of consumer loyalty. *European Journal of Marketing* **35** (11/12): 1238–1258.
- Dequech D. 1999. Expectations and confidence under uncertainty. *Journal of Post Keynesian Economics* **21** (3): 415–430.
- Deutsch M. 1958. Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution* **2** (4): 265–279.
- Dietz G. 2011. Going back to the source: Why do people trust each other? *Journal of Trust Research* **1** (2): 215–222.
- Dimoka A. 2010. What does the brain tell us about trust and distrust? Evidence from a functional neuroimaging study. *MIS Quarterly* **34** (2): 373–396.
- Dirks K. T. 1999. The effects of interpersonal trust on work group performance. *Journal of Applied Psychology* **84** (3): 445–455.
- Dirks K. T., Ferrin D. L. 2001. The role of trust in organizational settings. *Organization Science* **12** (4): 393–521.
- Doney P. M., Cannon J. P., Mullen M. R. 1998. Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review* **23** (3): 601–620.
- Dumouchel P. 2005. Trust as an action. *European Journal of Sociology* **46** (3): 417–428.
- Dunning D., Fetchenhauer D. 2011. Understanding the psychology of trust. In: Dunning D. (ed.). *Social Motivation. (Frontiers of Social Psychology)*. Psychology Press: N. Y.; 147–170.
- Dunning D., Anderson J., Schlösser T., Ehlebracht D., Fetchenhauer D. 2014. Trust at zero acquaintance: More a matter of respect than expectation of reward. *Journal of Personality and Social Psychology* **107** (1): 122–141.
- Eckel C. C., Wilson R. K. 2004. Is trust a risky decision? *Journal of Economic Behavior & Organization* **55** (4): 447–465.
- Evans A. M., Krueger J. I. 2009. The psychology (and economics) of trust. *Social and Personality Psychology Compass* **3** (6): 1003–1017.
- Fehr E. 2009. On the economics and biology of trust. *Journal of the European Economic Association* **7** (2–3): 235–266.
- Filkowski M. M., Anderson I. W., Haas B. W. 2015. Trying to trust: Brain activity during interpersonal social attitude change. *Cognitive, Affective, & Behavioral Neuroscience* **16** (2): 325–338.
- Fink M., Harms R., Möllering G. 2010. Introduction: A strategy for overcoming the definitional struggle. *International Journal of Entrepreneurship and Innovation* **11** (2): 101–105.
- Fink M., Kessler A. 2010. Cooperation, trust and performance — Empirical results from three countries. *British Journal of Management* **21** (2): 469–483.
- Fishbein M., Ajzen I. 1975. *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley: Reading, MA.
- Fisher J., van Heerde J., Tucker A. 2010. Does one trust judgement fit all? Linking theory and empirics. *British Journal of Politics and International Relations* **12** (2): 161–188.
- Frederiksen M. 2014. Relational trust: Outline of a Bourdieusian theory of interpersonal trust. *Journal of Trust Research* **4** (2): 167–192.
- Fukuyama F. 1995. *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. Free Press: N. Y.
- Furlong D. 1996. *The Conceptualization of “Trust” in Economic Thought*. Working paper No. 36. Institute of Development Studies, University of Sussex: Brighton, UK.
- Giddens A. 1990. *The Consequences of Modernity*. Polity: Oxford.

- Gill H., Boies K., Finegan J.E., McNally J. 2005. Antecedents of trust: Establishing a boundary condition for the relation between propensity to trust and intention to trust. *Journal of Business and Psychology* 19 (3): 287–302.
- Haas B.W., Ishak A., Anderson I.W., Filkowski M.M. 2015. The tendency to trust is reflected in human brain structure. *Neuro-Image* 107: 175–181.
- Hardin R. 2002. *Trust and Trustworthiness*. Russell Sage: N.Y.
- Hardwig J. 1991. The role of trust in knowledge. *Journal of Philosophy* 88 (12): 693–708.
- Herzig A., Lorini E., Hübner J.F., Vercouter L. 2010. A logic of trust and reputation. *Logic Journal of the IGPL* 18 (1): 214–244.
- Hill C.A., O'Hara O'Connor E.A. 2006. A cognitive theory of trust. *Washington University Law Review* 84 (7): 1717–1796.
- Hoff K.A., Bashir M. 2015. Trust in automation: Integrating empirical evidence on factors that influence trust. *Human Factors* 57 (3): 407–434.
- Holton R. 1994. Deciding to trust, coming to believe. *Australian Journal of Philosophy* 72 (1): 63–76.
- Hu Z., Wang X.T. 2014. Trust or not: Heuristics for making trust-based choices in HR management. *Journal of Business Research* 67 (8): 1710–1716.
- Hurley R.F. 2006. The decision to trust. *Harvard Business Review* 84 (9): 55–62.
- Jackob N. 2012. The tendency to trust as individual predisposition — Exploring the associations between interpersonal trust, trust in the media and trust in institutions. *Communications* 37 (1): 99–120.
- Johansen S., Selart M., Grønhaug K. 2009. *Trust: Decision Problem or Performance?* The Academy of Management Annual Meeting, Chicago, August. <http://ssrn.com/abstract=2411701>
- Johnson N.D., Mislin A.A. 2011. Trust games: A meta-analysis. *Journal of Economic Psychology* 32 (5): 865–889.
- Jones K. 1996. Trust as an affective attitude. *Ethics* 107 (1): 4–25.
- Kasper W., Streit M.E. 1998. *Institutional Economics*. Edward Elgar: Cheltenham.
- Kasper-Fuehrer E.C., Ashkanasy N.M. 2001. Communicating trustworthiness and building trust in interorganizational virtual organizations. *Journal of Management* 27 (3): 235–254.
- Kee H.W., Knox R.E. 1970. Conceptual and methodological considerations in the study of trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution* 14 (3): 357–366.
- Khodyakov D. 2007. Trust as a process: A three-dimensional approach. *Sociology* 41 (1): 115–132.
- Kiefer M., Pulvermüller F. 2012. Conceptual representations in mind and brain: Theoretical developments, current evidence and future directions. *Cortex* 48 (7): 805–825.
- Kim R., Seitz A., Feenstra H., Shams L. 2009. Testing assumptions of statistical learning: Is it long-term and implicit? *Neuroscience Letters* 461 (2): 145–149.
- Kim Y., Peterson R.A. 2017. A meta-analysis of online trust relationships in e-commerce. *Journal of Interactive Marketing* 38: 44–54.
- Korsgaard M.A., Brower H.H., Lester S.W. 2015. It isn't always mutual: A critical review of dyadic trust. *Journal of Management* 41 (1): 47–70.
- Kożuch B., Sienkiewicz-Małyjurek K., Luty L. 2015. Rational and relational bases of public managers' new profiles in the context of trust research. *Journal of Intercultural Management* 7 (2): 31–47.
- Kramer R.M. 1999. Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology* 50: 569–598.
- Kramer R.M., Brewer M.B., Hanna B.A. 1996. Collective trust and collective action: The decision to trust as a social decision. In: Kramer R.M., Tyler T.R. (eds). *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*. Sage: London; 357–389.
- Kramer R.M. 2010. Collective trust within organizations: Conceptual foundations and empirical insights. *Corporate Reputation Review* 13 (2): 82–97.
- Krishnan R., Martin X., Noorderhaven N.G. 2006. When does trust matter to alliance

- performance? *Academy of Management Journal* 49 (5): 894–917.
- Krueger J. I. 2006. Trusting Calvin and Hobbes. Review of “Cooperation Without Trust?” by Karen S. Cook, Russell Hardin, Margaret Levi. *PsycCRITIQUES: Contemporary Psychology* 51 (8): Article 17.
- Lahno B. 2001. On the emotional character of trust. *Ethical Theory and Moral Practice* 4 (2): 171–189.
- Lahno B. 2004. Three aspects of interpersonal trust. *Analyse und Kritik* 26 (1): 30–47.
- Larzelere R. E., Huston T. L. 1980. The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family* 42 (3): 595–604.
- Leary M. R., Kowalski R. M. 1990. Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological Bulletin* 107 (1): 34–47.
- Ledingham J. A., Bruning S. D. 1998. Relationship management in public relations: Dimensions of an organization-public relationship. *Public Relations Review* 24 (1): 55–65.
- Lee J. D., See K. A. 2004. Trust in automation: Designing for appropriate reliance. *Human Factors* 46 (1): 50–80.
- Levi M., Stoker L. 2000. Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science* 3: 475–507.
- Lewicki R. J., McAllister D. J., Bies R. J. 1998. Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of Management Review* 23 (3): 438–458.
- Lewis J. D., Weigert A. J. 1985. Trust as a social reality. *Social Forces* 63 (4): 967–985.
- Li P. P. 2007. Towards an interdisciplinary conceptualization of trust: A typological approach. *Management and Organization Review* 3 (3): 421–445.
- Luhmann N. 1988. Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. In: Gambetta D. (ed.). *Trust: Making and Breaking of Cooperative Relations*. Blackwell: Oxford; 94–107.
- Macko A., Malawski M., Tyszka T. 2014. Belief in others’ trustworthiness and trusting behaviour. *Polish Psychological Bulletin* 45 (1): 43–51.
- Madhavan P., Wiegmann D. A. 2007. Similarities and differences between human–human and human–automation trust: An integrative review. *Theoretical Issues in Ergonomics Science* 8 (4): 277–301.
- Markóczy L. 2004. Multiple motives behind single acts of co-operation. *International Journal of Human Resource Management* 15 (6): 1018–1039.
- Mayer R. C., Davis J. H., Schoorman F. D. 1995. An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review* 20 (3): 709–734.
- McEvily B. 2011. Reorganizing the boundaries of trust: From discrete alternatives to hybrid forms. *Organization Science* 22 (5): 1266–1276.
- McEvily B., Perrone V., Zaheer A. 2003. Trust as an organizing principle. *Organization Science* 14 (1): 1–106.
- McKnight H. D., Chervany N. L. 2001. Trust and distrust definitions: One bite at a time. In: Falcone R., Singh M., Tan Y.-H. (eds). *Trust in Cyber-Societies*. Springer: Berlin-Heidelberg; 27–54.
- McKnight D. H., Cummings L. L., Chervany N. L. 1998. Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review* 23 (3): 473–490.
- Merritt S. M., Ilgen D. R. 2008. Not all trust is created equal: Dispositional and history-based trust in human-automation interactions. *Human Factors* 50 (2): 194–210.
- Meyer S., Ward P. R. 2009. *Reworking the Sociology of Trust: Making a Semantic Distinction Between Trust and Dependence*. *The Future of Sociology*. Proceedings of the Australian Sociological Association Conference, 1–4 December. Australian National University: Canberra.
- Meyerson D., Weick K. E., Kramer R. M. 1996. Swift trust and temporary groups. In: Kramer R. M., Tyler T. R. (eds). *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*. Sage: Thousand Oaks; 166–195.
- Miller J. 2000. Trust: The moral importance of an emotional attitude. *Practical Philosophy* 3 (3): 45–54.

- Mishra A.K. 1996. Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In: Kramer R., Tyler T. (eds). *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*. Sage: Thousand Oaks; 261–287.
- Möllering G. 2001. The nature of trust: From Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension. *Sociology* 35 (2): 403–420.
- Möllering G. 2003. *Ideal-Types of Trust and the Role of Suspension*. European Academy of Management Conference, 3–5 April. Milan, Italy.
- Moorman C., Deshpande R., Zaltman G. 1992. Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations. *Journal of Marketing Research* 29 (3): 314–328.
- Nave G., Camerer C., McCullough M. 2015. Does oxytocin increase trust in humans? A critical review of research. *Perspectives on Psychological Science* 10 (6): 772–789.
- Newton K. 2001. Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review* 22 (2): 201–214.
- Nooteboom B. 2002. *Trust: Forms, Foundations, Functions, Failures and Figures*. Edward Elgar: Cheltenham.
- Oliveira T., Alinho M., Rita P., Dhillon G. 2017. Modelling and testing consumer trust dimensions in e-commerce. *Computers in Human Behavior* 71: 153–164.
- Olivola C. Y., Todorov A. 2010. Elected in 100 milliseconds: Appearance-based trait inferences and voting. *Journal of Nonverbal Behavior* 34 (2): 83–110.
- Paxton P., Gnanville J.L. 2015. Is trust rigid or malleable? A laboratory experiment. *Social Psychology Quarterly* 78 (2): 194–204.
- Poppo L., Zhou K.Z., Li J.J. 2016. When can you trust “trust”? Calculative trust, relational trust, and supplier performance. *Strategic Management Journal* 37 (4): 724–741.
- Posten A.-C., Ockenfels A., Mussweiler T. 2014. How activating cognitive content shapes trust: A subliminal priming study. *Journal of Economic Psychology* 41 (April): 12–19.
- PytlikZillig L.M., Kimbrough C.D. 2016. Consensus on conceptualizations and definitions of trust: Are we there yet? In: Shockley E., Neal T.M.S., PytlikZillig L.M., Bornstein B.H. (eds). *Interdisciplinary Perspectives on Trust: Towards Theoretical and Methodological Integration*. Springer: N. Y.; 17–47.
- Raichle M.E. 2014. The restless brain: How intrinsic activity organizes brain function. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences* 370: 20140172. <http://dx.doi.org/10.1098/rstb.2014.0172>
- Raichle M. E. 2015. The brain’s default mode network. *Annual Review of Neuroscience*. 38: 433–447.
- Rand D.G. 2016. Cooperation, fast and slow: Meta-analytic evidence for a theory of social heuristics and self-interested deliberation. *Psychological Science* 27 (9): 1192–1206.
- Raymond L. 2006. Cooperation without trust: Overcoming collective action barriers to endangered species protection. *Policy Studies Journal* 34 (1): 37–57.
- Reich-Graefe R. 2014. Calculative trust: Oxymoron or tautology? *Journal of Trust Research* 4 (1): 66–82.
- Reiersen J. 2018. Drivers of trust and trustworthiness. *International Journal of Social Economics*. <https://doi.org/10.1108/IJSE-01-2018-0025>
- Rempel J.K., Holmes J.G., Zanna M.P. 1985. Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology* 49 (1): 95–112.
- Reimann M., Schilke O., Cook K.S. 2017. Trust is heritable, whereas distrust is not. *PNAS* 114 (27): 7007–7012.
- Robinson S.L. 1996. Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly* 41 (4): 574–599.
- Rothstein B., Stolle D. 2008. The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative Politics* 40 (4): 441–459.
- Rotter J.B. 1967. A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality* 35 (4): 651–665.
- Rotter J.B. 1971. Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist* 26 (5): 443–452.

- Rousseau D.M., Sitkin S.B., Burt R.S., Camerer C.F. 1998. Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review* **23** (3): 393–404.
- Saunders M.N.K., Skinner D., Dietz G., Gillespie N., Lewicki R.J. (eds). 2010. *Organizational Trust: A Cultural Perspective*. Cambridge University Press: N. Y.
- Serva M.A., Fuller M.A. 2004. The effects of trustworthiness perceptions on the formation of initial trust: Implications for MIS student teams. *Journal of Information Systems Education* **15** (4): 383–395.
- Shankar V., Urban G.L., Sultan F. 2002. Online trust: A stakeholder perspective, concepts, implications, and future directions. *Journal of Strategic Information Systems* **11** (3–4): 325–344.
- Sheeran P. 2002. Intention–behavior relations: A conceptual and empirical review. *European Review of Social Psychology* **12** (1): 1–36.
- Shockley E., Neal T.M.S., PytlikZillig L.M., Bornstein B.H. (eds). 2015. *Interdisciplinary Perspectives on Trust: Towards Theoretical and Methodological Integration*. Springer: Berlin.
- Sparks A., Burleigh T., Barclay P. 2016. We can see inside: Accurate prediction of prisoner’s dilemma decisions in announced games following a face-to-face interaction. *Evolution and Human Behavior* **37** (3): 210–216.
- Stanford T.R., Shankar S., Massoglia D. P., Costello M.G., Salinas E. 2010. Perceptual decision making in less than 30 milliseconds. *Nature Neuroscience* **13** (3): 379–385.
- Stern M.J., Coleman K.J. 2015. The multidimensionality of trust: Applications in collaborative natural resource management. *Society and Natural Resources* **28** (2): 117–132.
- Stolle D., Nishikawa L. 2011. Trusting others — How parents shape the generalized trust of their children. *Comparative Sociology* **10** (2): 281–314.
- Sturgis P., Read S., Hatemi P.K., Zhu G., Trull T., Wright M.J., Martin N.G. 2010. A genetic basis for social trust? *Political Behavior* **32** (2): 205–230.
- Sztompka P. 1999. *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Taormina R.J., Sun R. 2015. Antecedents and outcomes of psychological insecurity and interpersonal trust among Chinese people. *Psychological Thought* **8** (2): 173–188.
- Todorov A., Pakrashi M., Oosterhof N.N. 2009. Evaluating faces on trustworthiness after minimal time exposure. *Social Cognition* **27** (6): 813–833.
- Todorov A., Olivola C.Y., Dotsch R., Mende-Siedlecki P. 2015. Social attributions from faces: Determinants, consequences, accuracy, and functional significance. *Annual Review of Psychology* **66**: 519–545.
- Tomasello M., Melis A.P., Tennie C., Wyman E., Herrmann E. 2012. Two key steps in the evolution of human cooperation the interdependence hypothesis. *Current Anthropology* **53** (6): 673–692.
- Tomasello M., Vaish A. 2013. Origins of human cooperation and morality. *Annual Review of Psychology* **64**: 231–255.
- Tschannen-Moran M., Hoy W.K. 2000. A multidisciplinary analysis of the nature, meaning, and measurement of trust. *Review of Educational Research* **70** (4): 547–593.
- Turk-Browne N.B., Junge J.A., Scholl B.J. 2005. The automaticity of visual statistical learning. *Journal of Experimental Psychology: General* **134** (4): 552–564.
- Uslaner E. M. 2002. *The Moral Foundations of Trust*. Cambridge University Press: N. Y.
- van der Werff L., Buckley F. 2017. Getting to know you: A longitudinal examination of trust cues and trust development during socialization. *Journal of Management* **43** (3): 742–770.
- van Lange P.A.M. 2015. Generalized trust: Four lessons from genetics and culture. *Current Directions in Psychological Science* **24** (1): 71–76.
- Van Lange P.A.M., Vinkhuyzen A.A.E., Posthuma D. 2014. Genetic influences are virtually absent for trust. *PLoS ONE* **9** (4): e93880. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0093880>

- Verosky S.C., Porter J., Martinez J.E., Todorov A. 2018. Robust effects of affective person learning on evaluation of faces. *Journal of Personality and Social Psychology* **114** (4): 516–528.
- Walterbusch M., Gräuler M., Teuteberg F. 2014. *How Trust is Defined: A Qualitative and Quantitative Analysis of Scientific Literature*. 20th Americas Conference on Information Systems, 7–9 August 2014, Savannah, Georgia, USA. <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1142&context=amcis2014>
- Wang S., Falvello V., Porter J., Said C.P., Todorov A. 2018. Behavioral and neural adaptation in approach behavior. *Journal of Cognitive Neuroscience* **30** (6): 885–897.
- Wang R., Shen Y., Tino P., Welchman A.E., Kourtzi Z. 2017. Learning predictive statistics: Strategies and brain mechanisms. *Journal of Neuroscience* **37** (35): 8412–8427.
- Welch M.R., Rivera R.E.N., Conway B.P., Yonkoski J., Lupton P.M., Giancola R. 2005. Determinants and consequences of social trust. *Sociological Inquiry* **75** (4): 453–473.
- Whitener E.M., Brodt S.E., Korsgaard M.A., Werner J.M. 1998. Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior. *Academy of Management Review* **23** (3): 513–530.
- Williams M. 2001. In whom we trust: Group membership as an affective context for trust development. *Academy of Management Review* **26** (3): 377–396.
- Williamson O.E. 1993. Calculativeness, trust and economic organization. *Journal of Law and Economics* **36** (1): 453–486.
- Yakovleva M., Reilly R.R., Werko R. 2010. Why do we trust? Moving beyond individual to dyadic perceptions. *Journal of Applied Psychology* **95** (1): 79–91.
- Zaheer A., McEvily B., Perrone V. 1998. Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. *Organization Science* **9** (2): 141–159.
- Zand D.E. 1972. Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly* **17** (2): 229–239.
- Zucker L.G. 1986. Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840–1920. In: Staw B.M., Cummings L.L. (eds). *Research in Organizational Behavior, Vol. 8*. JAI Press: Greenwich; 53–111.

*Статья поступила в редакцию
19 ноября 2018 г.
Принята к публикации
18 декабря 2018 г.*

A Construct of Trust in Management Studies

Vitaly L. Tambovtsev

Professor, Faculty of Economics, Lomonosov Moscow State University, Russia
1 Leninskie gory, Moscow, 119991, Russian Federation
E-mail: vitalyambovtsev@gmail.com

Analysis of trust influence on different dimensions of firms' performance and interactions holds a valuable place the management research. However, the comprehension of trust phenomenon is far from preciseness and unambiguity: this concept has not yet clear and conventional definition. In this article on the base of critical review of a number of trust concepts the interpretation of trust as the mental representation of a counterparty's non-opportunistic behavior expectation is proposed. It is stressed that this mental representation appears unconsciously (reflexively) but can be consciously corrected on the basis of new information. This representation existing in the brain of individual can be called "personal trust concept". Personal trust concept is a set

(or network) of neuronal processes and states (neural correlate) that is appeared since socialization period, and change during long-life of individual. Personal trust concept plays a role of the basis for assessment of any person as trustworthy or not one. It is shown that trust understandings mentioned above can be inferred from proposed one. Some consequences for applied management research are discussed.

Keywords: trust, initial trust, neural correlate, personal trust concept.

JEL: D83, D87, D91, M14.

For citation: Tambovtsev V.L. 2018. A construct of trust in management studies. *Russian Management Journal* **16** (4): 577–600. <https://doi.org/10.21638/spbu18.2018.406> (In Russian)

<https://doi.org/10.21638/spbu18.2018.406>

Initial Submission: November 19, 2018

Final Version Accepted: December 18, 2018