

KEN J. ROTENBERG

tłumaczenie Joanna Witkowska

PSYCHOLOGIA ZAUFWANIA



**PSYCHOLOGIA
WSZYSTKIEGO**



PSYCHOLOGIA
ZAUFANIA



WYDAWNICTWO
UNIWERSYTETU
ŁÓDZKIEGO

KEN J. ROTENBERG

tłumaczenie Joanna Witkowska

**PSYCHOLOGIA
ZAUFANIA**



**WYDAWNICTWO
UNIwersYTETU
ŁÓDZKIEGO**

Łódź 2025

Tytuł oryginału: *The Psychology of Trust*, 1st Edition, Ken J. Rotenberg

Rada Naukowa serii Psychologia Wszystkiego

Eleonora Bielawska-Batorowicz, Iwona Janicka, Ewa Bluszcz

Redaktor inicjująca

Monika Borowczyk

Tłumaczenie

Joanna Witkowska

Opracowanie redakcyjne

Joanna Pakuza

Skład i łamanie

Munda – Maciej Torz

Korekta techniczna

Agnieszka Gralak

Projekt typograficzny serii

Monika Rawska

Projekt okładki

Polkadot Studio Graficzne Aleksandra Woźniak, Hanna Niemierowicz

All Rights Reserved

Authorised translation from the English language edition published by Routledge,
a member of the Taylor & Francis Group

© Copyright for Ken J. Rotenberg, 2018

© Copyright for this edition by Uniwersytet Łódzki, Łódź 2025

© Copyright for Polish translation by Joanna Witkowska 2025

<https://doi.org/10.18778/8331-890-5>

Publikacja sfinansowana ze środków Wydawnictwa Uniwersytetu Łódzkiego

Wydane przez Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego

Wydanie I. W.11205.23.0 M

Ark. wyd. 5,4; ark. druk. 9,125

ISBN 978-83-8331-889-9

e-ISBN 978-83-8331-890-5

SPIS TREŚCI

Podziękowania	7
1. Rozumienie zaufania	9
2. Kłamstwa a zaufanie	23
3. Delikatna równowaga między zaufaniem a nieufnością	33
4. Rozwój zaufania	43
5. Zaufanie w związkach romantycznych	51
6. Zaufanie a zdrowie	59
7. Zaufanie do policji	69
8. Zaufanie w miejscu pracy	79
9. Zaufanie a polityka	87
10. Terroryzm i nieufność wobec obcych	95
11. Zaufanie a wiara	105
12. Budowanie zaufania	113
Źródła dodatkowe	121
Bibliografia	125

PODZIĘKOWANIA

Dziękuję mojej żonie, Carole, za jej wspaniałe wsparcie podczas pisania tej książki. Jej dedykuję tę publikację.

Poświęcam ją także mojemu synowi (David), moim pasierbicom (Claire i Gemma) i ich dzieciom (Amber, Lucas, Jack, Jessica i Ruby).

Ponadto dedykuję tę książkę doktor Lucy Betts, cenionej koleżance w naszych badaniach i publikacjach na temat zaufania. Bardzo szanuję jej kompetencje i zaangażowanie. Na koniec wyrażam wdzięczność dla mojej koleżanki, profesor Pameli Qualter, za wsparcie, jakie otrzymałem od niej w mojej pracy nad zaufaniem.

ROZUMIENIE ZAUFANIA

KRYZYS CZY TEORIA WSZYSTKIEGO?

Autorzy reprezentujący wiele dziedzin i pochodzący z całego świata stoją na stanowisku, że zaufanie stanowi kamień węgielny dla społeczeństwa i jest niezbędne dla jego przetrwania. Poparcie dla tego poglądu jest obecne w filozofii (O'Hara, 2004), naukach politycznych (Uslander, 2002), socjologii (Misztal, 1996) i psychologii (Rosenberg, 2010; Rotter, 1980). Zaufanie między osobami należącymi do różnych kultur (zaufanie międzykulturowe) jest uznawane za podstawowy warunek przetrwania społeczeństw wielokulturowych (Misztal, 1996; Uslander, 2002). Znaczenie zaufania kieruje naszą uwagę na zagrożenia wynikające z opisywanego coraz wyraźniejszego braku zaufania we współczesnych społeczeństwach.

Wielu autorów wyraziło wspólną opinię, że dzisiejsze społeczeństwa przeżywają kryzys zaufania. Na podstawie wyników swoich badań z wykorzystaniem Barometru Zaufania (*Trust Barometer*) własnego autorstwa Richard Edelman (2015) stwierdził, że „Po raz pierwszy od czasu Wielkiej Recesji połowa krajów, które badamy, spadła do kategorii charakteryzującej się nieufnością” (opublikowane w internecie). Edelman argumentował, że stało się tak z powodu „porażki kluczowych instytucji w zakresie reagowania czy przywództwa w odpowiedzi na takie wydarzenia jak kryzys uchodźczy, wycieki danych, spadki na chińskim rynku papierów wartościowych, epidemia eboli w zachodniej Afryce, inwazja na Ukrainę, skandal korupcyjny w FIFA, manipulacje danymi

o emisji w Volkswagencie, korupcja na masową skalę w koncernie naftowym Petrobras i manipulacje kursami wymiany i rat w największych bankach świata” (opublikowane w internecie). Według mediów publicznych Wielka Brytania „doświadcza ogromnej utraty zaufania do swoich instytucji, a zaufanie do wszystkich polityków gwałtownie spadło do rekordowo niskiego poziomu” (Slack, 2016, opublikowane w internecie). Badania ankietowe pokazują ponadto, że zaufanie Amerykanów spadło w okresie ostatniej dekady (Zizumbo-Colungo, Zechmeister i Seligso, 2010). Badania naukowe również nie uniknęły „kryzysu” zaufania – istnieją raporty mówiące o tym, że znacząca część wyników publikowanych w czasopiśmie jest niedokładna i tendencyjna (zob. Walia, 2015).

Twierdzenia o kryzysie zaufania potwierdzają wyniki sondaży przeprowadzanych na popularnych forach internetowych, które na ogół odzwierciedlają powszechne poglądy. Wyniki sondaży są wątpliwe, pełnią jednak podwójną funkcję: wyrażają publiczne zaniepokojenie stanem zaufania (tj. obawy dotyczące tego tematu) oraz kształtują opinię publiczną dotyczącą zaufania. Tak zebrane wyniki niosą prosty przekaz dla oczekujących odpowiedzi odbiorców: *Mamy kryzys i upadek zaufania!* W raportach z tych badań ukryty jest pogląd, według którego świat stał się bardziej zepsuty i mniej godny zaufania. Niezwykle trudno jest utrzymać albo obalić ten wniosek, ponieważ nie ma w tej sprawie dowodów. Uczciwie można powiedzieć, że korupcja i działania niegodne zaufania są obecne na przestrzeni historii ludzkości (Machiavelli potwierdził to w końcu XV wieku). To oczywiste, że dostęp do informacji ujawniających ludzką niewiarygodność jest większy niż w jakimkolwiek innym momencie historii ludzkości. Za sprawą technologii i mediów społecznościowych informacja o dowolnym zdarzeniu jest w mgnieniu oka przekazywana milionom ludzi i poddawana pod publiczny osąd. Ta zmiana przyniosła niespotykane wcześniej

możliwości krytycznej oceny ludzkich zachowań, wykrywania przejawów niewiarygodności i wyrażania braku zaufania do innych, zwłaszcza w odniesieniu do osób, które znajdują się w centrum zainteresowania.

Koncentracja na „kryzysach” w obszarze zaufania niestety odwraca naszą uwagę od rozumienia zaufania jako fundamentu codziennych interakcji społecznych oraz budowania i utrzymywania relacji interpersonalnych (zob. Rotenberg, 2010). Moim zdaniem istnieje analogia między zaufaniem a ciemną materią w fizycznym wszechświecie. Ciemna materia jest rozległą, ale trudną do wykrycia substancją, która łączy planety i ziemską materię. Podobnie zaufanie jest dominującą, ale często cichą siłą, która spaja ludzi oraz umożliwia istnienie relacji interpersonalnych i wspólne funkcjonowanie we współczesnym świecie. Jestem pewien, że bez zaufania nasz społeczny „wszechświat” nie mógłby istnieć.

To może wydawać się śmiałym twierdzeniem, jednak uważny namysł pokazuje, że nawet najprostsze zachowania społeczne wymagają zaufania. Któregoś dnia poszedłem na lunch w budynku uczelni. Kupiłem amerykańskie uliczne jedzenie i butelkę gazowanego napoju. Nie było tac, więc zostawiłem mój napój na ladzie i zaniósłem jedzenie na stół za rogiem. Kiedy wróciłem do lady, zobaczyłem, że ktoś zabrał moją butelkę. Może wziął ją jeden ze spragnionych, nowych studentów, który kręcił się obok? Nie dowiem się tego. Na początku tej sytuacji zaufałem innemu – zarówno w myśli, jak i w działaniu – że nie ukradną mojego napoju. Niestety stało się inaczej. Mimo wszystko następnego dnia też odszedłem od kasy w tym samym miejscu, nie zabierając od razu mojego napoju. Kiedy odchodziłem, student stojący za mną w kolejce zwrócił mi uwagę, że nie wziąłem butelki, więc zwróciłem. Moje zaufanie zostało odnowione – chociaż mój problem z upewnieniem się, że zabieram napój, prawdopodobnie pozostaje aktualny. Zmierzam do twierdzenia,

że istnieją miliony codziennych zachowań społecznych, które wymagają zaufania. Jeśli prawidłowo zdefiniujemy zaufanie i odejdziemy od spostrzegania go przez pryzmat kryzysu, dojdziemy do zrozumienia wszechogarniającej obecności zaufania w świecie społecznym. Nie potrzeba twierdzeń o kryzysie zaufania, by uznać je za temat wart badań – chociaż ujęcie kryzysowe może być bodźcem dla aktywności badawczej. Zaczniemy jednak od początku – od postawienia pytania, czym jest zaufanie. Pierwsze będą definicje słownikowe.

POPULARNE DEFINICJE ZAUFANIA

Użycie słowa „*trust*” (zaufanie) w codziennym języku zaczęło się w XIII wieku, w języku średnioangielskim (*Middle English*). Uznaje się, że prawdopodobnie pochodzi ono z języka skandynawskiego; przypomina *traust* (zaufanie) w języku staronordyckim (*Old Norse*) i *trēowe* (wierny) w języku staroangielskim (*Old English*) (Merriam-Webster dictionary)¹. Słowo „*trust*” pojawiło się jednak znacznie wcześniej, jeśli rozpatrujemy je w kontekście religijnym. Zaufanie do Boga znajdujemy zarówno w Starym, jak i Nowym Testamencie (Benner, 2004), a także w Koranie. Współcześnie religijne użycie wyrazu „*trust*” jest widoczne we frazie: „*In God We Trust*” (Bogu ufamy), która jest oficjalną dewizą Stanów Zjednoczonych i pojawia się na amerykańskich monetach i banknotach (zob. rozdział 11).

1 Natomiast w języku polskim słowa: „zaufanie”, „ufność” są wyrazami pochodnymi od słowa „ufać”, które jest używane od XV wieku, a pochodzi z języka prasłowiańskiego – na podstawie: Boryś, 2005; Długosz-Kurczabowa, 2003 [wszystkie przypisy pochodzą od tłumaczki].

Poza zaufaniem w kontekście bankowości i finansów, „*trust*” definiuje się w słownikach jako „przekonanie, że ktoś lub coś jest wiarygodne, dobre, skuteczne itp.” (Merriam-Webster dictionary) i „wiarę w to, że ktoś jest dobry i uczciwy, i nie wyrządzi ci krzywdy albo w to, że coś jest bezpieczne i niezawodne” (Cambridge English dictionary). Ta książka koncentruje się na zaufaniu do *kogoś* jako części zaufania interpersonalnego. Z powodów praktycznych pominięto badania dotyczące zaufania do samego siebie. Określenie „interpersonalny” jest w tekście pomijane, by uzyskać zwężłość sformułowania.

Elementy popularnych definicji zaufania są (całkiem słusznie) obecne w akademickich ujęciach tego zagadnienia. Należy podkreślić, że konceptualizacje zaufania w literaturze naukowej różnią się znacząco w zależności od teorii, struktury, modelu czy podejścia przyjętych przez badacza. Ten fakt przyczynia się do trudności, jakich doświadczają badacze stosujący różne podejścia, we wzajemnym angażowaniu się w odmienne koncepcje. Z powodu występujących różnic nie ma zgody odnośnie do decydowania, czy dane badania i ich wyniki mogą być zaakceptowane przez społeczność akademicką i opublikowane. Ze względu na ten kontekst opiszę teraz różne podejścia do badania zaufania.

BADANIE ZAUFANIA WEDŁUG RÓŻNYCH UJĘĆ TEORETYCZNYCH

TEORIA PSYCHOSPOŁECZNA

Psychospołeczna Teoria Eriksona (1963) jest uznawana za jedno ze źródeł współczesnej psychologii. Ta teoria jest najczęściej cytowanym wyjaśnieniem zaufania w książkach z zakresu

wprowadzenia do psychologii oraz psychologii rozwoju człowieka. Według koncepcji Eriksona cykl życia składa się z sekwencji ośmiu stadiów rozwoju psychospołecznego. W każdym stadium pojawia się pewien konflikt², który można rozwiązać w sposób psychologicznie zdrowy albo niezdrowy. Rozwiązanie problemu w jednym stadium wpływa na zdolność rozwiązywania konfliktów w kolejnych stadiach. Pierwszym okresem jest stadium „Zaufanie albo Nieufność”, które trwa od narodzin do 18. miesiąca życia. Według Eriksona (1963) w tym okresie zaufanie jest emocją, która obejmuje wynikający z doświadczenia niemowlęcia stan pewności, że jest ono wartościowe i jego potrzeby zostaną zaspokojone. Jeśli spotyka się ono z ciepłem i troską ze strony osoby sprawującej nad nim opiekę, to wykształca postawę określaną jako ufność podstawowa. Przeciwnie, jeśli niemowlę nie doświadcza ciepła, lecz odrzucenia, wówczas wytwarza się w nim nieufność podstawowa. Niemowlę, które rozwinęło ufność podstawową, potrafi odraczać gratyfikację i sprawować kontrolę nad funkcjami swojego ciała (np. pracą jelit). W świetle tej teorii odczuwanie zaufania w niemowlęctwie głęboko oddziałuje na przebieg dalszego rozwoju.

TEORIA PRZYWIĄZANIA

Bowlby (1980) i inni badacze, wśród nich Ainsworth (np. Ainsworth, 1989), rozwinęli Teorię Przywiązania. Według niej niemowlęta rozwijają różne wzorce przywiązania w odpowiedzi na sposób opieki i wrażliwość osoby, która ją sprawuje, przede wszystkim matki. W wyniku interakcji z opiekunem i jakości przywiązania

2 Zwany kryzysem rozwojowym.

dziecko wykształca Wewnętrzny Model Operacyjny (WMO), który odzwierciedla osobę opiekuna, siebie samego oraz relację między nimi. Model ten stanowi poznawczo-emocjonalne ramy odniesienia, które wpływają na dalsze funkcjonowanie psychospołeczne.

Koncepcja zaufania w teorii przywiązania i opartych na niej badaniach przyjmuje dwie formy. Po pierwsze, zaufanie jest elementem sytuacji, kiedy niemowlę traktuje opiekuna jako bezpieczną bazę, co stanowi kluczowy aspekt jakości przywiązania (Waters i Deane, 1985). Po drugie, według tej teorii dzieci przywiązane bezpiecznie, w przeciwieństwie do tych z przywiązaniem pozabezpiecznym, rozwijają Wewnętrzny Model Operacyjny, który obejmuje oczekiwania społeczne charakteryzujące się poczuciem ufności wobec innych i pozytywnym myśleniem o intencjach innych ludzi (Cohn, 1990). Z mojej perspektywy styl przywiązania jest złożonym, wielowymiarowym konstruktem, dlatego błędne byłoby traktowanie zaufania jako synonimu przywiązania.

TEORIA PIAGETA

Piaget (1965) badał wiele dziecięcych zachowań, w tym sposób oceniania kłamstw, który traktował jako dowód rozwoju moralnego. Twierdził, że małe dzieci (siedmioletnie i młodsze) przejawiają realizm moralny (stosują obiektywne kryteria moralne), dlatego nie biorą pod uwagę intencji rządzących komunikacją. Małe dzieci spostrzegały błędne wypowiedzi skutkujące jakąś krzywdą jako kłamstwa i naganne zachowanie nawet wtedy, gdy konsekwencje rzekomego kłamstwa były niezamierzone. Natomiast dzieci starsze wykazywały się moralnością opartą na subiektywnych kryteriach: rozważały intencje kierujące komunikacją i nieprawdziwą wypowiedź uznawały za kłamstwo, jeśli