

1. PRISTOPI K PROUČEVANJU ZAUPANJA

Ekperimentalne raziskave medosebnega zaupanja so se pričele v petdesetih letih in so se odvijale v okviru treh različnih usmeritev: teorije socialne izmenjave, teorije socialnega učenja ter atribucijske teorije. Vsaka od teh usmeritev je obravnavala le nekatere vidike tega kompleksnega pojava in pripomogla k izdelavi merskih pripomočkov kot tudi različnih raziskovalnih paradigem. V nekaj desetletjih se je tako nabralo kar precej spoznanj, ki pa so med seboj le slabo povezana in se pogosto nanašajo na različne vidike zaupanja, ki niso dovolj natančno opredeljeni. V zadnjem času se je v svetu zelo povečalo zanimanje za bolj sistematično proučevanje te pomembne problematike, hkrati pa so se pokazale tako potrebe kot tudi možnosti za izgradnjo širšega teoretskega okvirja, ki bi združeval prednosti posameznih pristopov in jih hkrati povezoval v širšo celoto, ki bi omogočila sistematično proučevanje medsebojnega vplivanja številnih dejavnikov. Oglejmo si najprej posamezne usmeritve in njihove značilnosti.

1.1. Teorija socialne izmenjave

Teorija socialne izmenjave obravnava razmerje med koristmi in škodo, ki jo prinaša določen medosebni odnos, kot tudi vpliv tega razmerja na vedenje in motivacijo udeležencev. Pojem zaupanja je v okviru te usmeritve prvi poskušal opredeliti Morton Deutsch (1958). Po njegovem pojmovanju so osnovni elementi zaupanja *predvidljivost* oziroma pričakovanje o tem, kako se bodo razvijali dogodki v prihodnosti, kot tudi določena *motivacijska usmerjenost*, ki se kaže v pripravljenosti emocionalnega vlaganja v pričakovani izid. Avtor pripominja, da je razmerje med koristmi in škodo pri zaupanju ravno obratno od tistega, ki velja za igre na srečo. Pri slednjih imamo le malo izgubiti, pridobimo pa lahko veliko. Človek, ki zaupa, pa bo utrpel večjo škodo, če se bo njegovo zaupanje izkazalo za neupravičeno, kot bi bile koristi, če bi se njegovo zaupanje izpolnilo. To pomeni, da je za posameznika bolje, da ne zaupa, kot da zaupa, a se njegovo zaupanje ne uresniči. Na osnovi tega se lahko vprašamo, kako to, da si ljudje sploh zaupajo, vsaj v tisti meri, ki omogoča normalno delovanje družbe. Odgovor na to,

čeprav ne povsem zadovoljiv, vidi avtor v stopnji *verjetnosti*: pri igrah na srečo je možnost dobitka majhna, zaupamo pa le tedaj, kadar je verjetnost ugodnega izida razmeroma velika.

Temeljne značilnosti situacije, v kateri mora posameznik izbirati med zaupanjem in nezaupanjem, so po Deuschovem mnenju naslednje:

1. Izbira lahko privede do koristnih ali škodljivih posledic.
2. Če bodo posledice koristne ali škodljive, je odvisno od vedenja druge osebe.
3. Posameznik domneva, da bi bile negativne posledice večje od pozitivnih.
4. Če posameznik pričakuje, da je verjetnost pozitivnih posledic razmeroma visoka, se bo odločil za zaupanje.

Navedena opredelitev je povsem operativna in ne zajema vseh dimenzij medosebnega zaupanja. Izhaja iz raziskovalne metodologije, ki temelji na znani igri: "Zapornikova dilema". Pri tej igri sodelujeta dva igralca, ki se lahko odločita za strategijo sodelovanja ali tekmovanja. Če se oba odločita za sodelovanje, imata od tega zmerno korist. Če se oba odločita za tekmovanje, je korist za vsakega še manjša. Če se eden odloči za sodelovanje, drugi pa za tekmovanje, bo korist slednjega največja, tisti, ki se je odločil za sodelovanje, pa bo največ izgubil.

Avtor je domneval, da odločitev za sodelovanje pod navedenimi pogoji temelji na medosebnem zaupanju. Prednost tega pristopa je v tem, da omogoča objektivno merjenje, pomanjkljivost pa je v ožini zastavljene problematike, ki ne omogoča upoštevanja vseh dejavnikov, ki delujejo v vsakdanjih življenjskih situacijah. Zato je vprašljivo, če smo upravičeni posploševati rezultate, dobljene v dokaj umetni laboratorijski situaciji kot splošno veljavne.

Avtor je izvedel večje število precej domiselnih poskusov, v katerih je spreminjal vpliv različnih dejavnikov, ki naj bi vplivali na medosebno zaupanje. Med njimi velja omeniti predvsem naslednje:

- namere, ki jih posameznik pripisuje objektu zaupanja,
- zmožnost objekta zaupanja, da povzroči zaželeni izid,
- odnose moči med objektom zaupanja in osebo, ki zaupa,
- vpliv komunikacije in različnih vrst dogovarjanja na razvoj medosebnega zaupanja v dvojici,
- odnos stopnje samospoštovanja na pripravljenost za zaupanje.

1.2. Teorija socialnega učenja

Teorija socialnega učenja poudarja vpliv izkušenj, ki si jih otrok pridobi v procesu socializacije v določenem socialnem okolju. Od rojstva dalje se otrok srečuje z različnimi osebami, ki ravnajo z njim dobro ali slabo in ki držijo svoje obljube ali pa tudi ne. Na osnovi teh izkušenj naj bi se razvila določena stopnja *generaliziranega zaupanja*. Na eni skrajnosti so osebe, ki na splošno zaupajo vsakomur, dokler se ne izkaže, da je njihovo zaupanje neupravičeno, na drugi pa so tiste, ki ne zaupajo nikomur, dokler ne dokaže, da je vreden zaupanja. Večina ljudi se nahaja nekje v sredini med obema skrajnostima.

Zamisel o generaliziranem zaupanju ni nova, saj jo najdemo v delih številnih neoanalitično usmerjenih avtorjev, med katerimi naj omenim le Ericha Fromma, Karen

Horneyevo in Erika Eriksona. Slednji je razvoj zaupanja pojmoval kot osrednjo nalogo, ki jo mora otrok razrešiti v prvem stadiju psihosocialnega razvoja in tako ustvariti ravnotežje med temeljnim zaupanjem in nezaupanjem. Če so otrokove biološke in socialne potrebe v tem obdobju zadovoljene na predvidljiv način, bo prevladalo temeljno zaupanje. Kasnejše otrokove izkušnje z drugimi ljudmi povzročijo, da se zaupanje generalizira na svet kot celoto. Omenjeni avtorji pripisujejo zaupanju odločilen pomen v razvoju osebnosti, zaupanje samo pa vidijo kot temeljno človeško potrebo.

Julian Rotter (1971) se v vsebinskem in razvojnem pogledu navezuje na prej navedene avtorje, ki so bili predvsem klinično usmerjeni, sam pa je izbral drugačen pristop, saj je želel svoje domneve eksperimentalno preveriti. Kot je to pogosto pri eksperimentalno usmerjenih avtorjih, je Rotter v primerjavi z neoanalitiki pojem zaupanja dokaj poenostavil. Tudi v primerjavi s teoretiki socialne izmenjave, ki jih avtor kritizira zaradi neustrezne metodologije, s katero ni mogoče ponazoriti dejanskih medosebnih odnosov, je Rotterjev pojem zaupanja še ožji. Ne upošteva niti motivacijske naravnosti, niti stopnje negotovosti izida, temveč ga opredeljuje le na osnovi pričakovanja. Posameznikovo vedenje naj bi bilo odvisno od pričakovanja, da bo privedlo do pozitivnega ojačanja. Izkušnje s pozitivnim in negativnim ojačanjem so pri različnih ljudeh različne, zato se razlikujejo tudi njihova pričakovanja. Pričakovanje se v Rotterjevi teoriji zaupanja nanaša pravzaprav le na pripisovanje resničnosti verbalnim izjavam drugih. Z drugimi besedami lahko rečemo, da zaupanje ni nič drugega kot pripravljenost verjeti besedam drugih.

Rotter se je v svojih raziskavah osredotočil predvsem na individualne razlike v splošnih pričakovanjih ljudi glede tega, če drugi lažejo ali govorijo resnico. Pri tem ni upošteval niti situacijskih dejavnikov, niti možnih koristi ali škode, ki lahko nastane kot posledica zaupanja. Pomemben je predvsem zato, ker je izdelal *Lestvico medosebnega zaupanja* (Interpersonal trust scale - ITS, 1967). Lestvica meri zaupanje kot osebnostno potezo in korelira z rezultati, ki so jih dobili na osnovi sociometričnih preizkušenj. Vprašanja se nanašajo na neposredno vedenje v medosebnih odnosih, vključujejo pa tudi stališča do nosilcev politične moči in predstavnikov avtoritete. Zaupanje kot osebnostna lastnost se pokaže predvsem v situacijah, ki niso jasno opredeljene, v nasprotnem primeru pa navadno prevlada vpliv situacijskih dejavnikov. Lestvica sicer nima najbolj ugodnih metrijskih karakteristik, vzpodbudila pa je zanimanje za tovrstni pristop kot tudi prizadevanja za izdelavo ustrežnejših merskih instrumentov.

1.3. Atribucijska teorija

Atribucijska teorija je naziv, ki se nanaša na skupino spoznanj o tem, kako ljudje zaznavajo vzroke vedenja, katere so tipične napake v pripisovanju vzročnosti ter po katerih načelih poteka proces atribucije. S stališča atribucijske teorije sloni medosebno zaupanje predvsem na oceni, koliko so drugi vredni zaupanja (trustworthiness). Poudarek torej ni na lastnostih subjekta (zaupljivost), temveč na značilnostih objekta zaupanja (zaupanja-vrednost). Predstavniki te usmeritve so se zanimali predvsem za *situacijske* determinante zaupanja in izvedli nekaj najboljših raziskav s tega področja, pri čemer so upoštevali tudi tiste vidike, ki sta jih poudarjali prej opisani usmeritvi. Oglejmo si nekatere najbolj zanimive ugotovitve.

Najpomembnejša situacijska determinanta zaupanja je stopnja *komunikacije* med obema udeležencema. Čim več pomembnih podatkov smo pripravljene razkriti drugemu, toliko bolj nam bo zaupal in toliko več bo pripravljen sam razkriti. Recipročnost komunikacije še povečuje zaupanje. Zaupanje deluje kot *samouresničujoča prerokba*: če drugi začuti, da mu zaupamo, bo navadno skušal naše zaupanje upravičiti. Velja tudi obratno: če nekomu ne zaupamo, se bo to neizogibno pokazalo v našem vedenju, kar bo povzročilo, da se v začetku morda neosnovana domneva zares uresniči. Domneve, ki jih imamo o drugih, pomembno vplivajo na naš odnos do njih, s tem pa v precejšnji meri določajo tudi reakcije drugih.

Druga pomembna determinanta zaupanja je stopnja *tveganja*. Posameznik, ki pove nekaj o sebi, tvega, da se mu bo drugi morda posmehoval, ga zavrnil ali ga negativno ocenil. Če na osnovi predhodnih izkušenj ocenimo, da je tveganje preveliko, se seveda ne bomo odločili za zaupanje. Po drugi strani pa velja, da tudi popolna odsotnost tveganja na zaupanje ne deluje optimalno: če smo popolnoma prepričani, da bo drugi sprejel prav vse, bomo to sčasoma nehoti začeli izkoriščati, s tem pa bomo omajali zaupanje drugega. Določena stopnja tveganja je torej nujno potrebna, saj omogoča *obojestranski nadzor*. Meja med dvomom v partnerja in tolerantnostjo do njega je zelo občutljiva in zahteva precejšnjo fleksibilnost. Če smo pretirano sumnjičavi, se kaj kmalu ustvari začarani krog samouresničujoče prerokbe. Če pa smo pretirano tolerantni, izzivamo težnjo po izkoriščanju. Raziskave na splošno potrjujejo veljavnost ameriškega pregovora: "Zaupaj, ampak vseeno premešaj karte!"

Tretja determinanta se nanaša na *pričakovanja* o tem, koliko velja zaupati ljudem nasploh in koliko specifični osebi. Prva skupina pričakovanj je odvisna od izkušenj, ki segajo vse do otroštva in jih najbolj izčrpno opisujejo neoanalitični avtorji. Predstavnik atribucijske teorije so izvedli nekaj retrospektivnih raziskav, ki se v splošnem skladajo z navajanjem teh avtorjev, osvetlile pa so tudi neke nove vidike. Tako npr. poročajo (po Stark, 1978), da so matere zaupljivih ljudi z njimi več komunicirale ter izražale več pozitivnih emocij kot matere nezaupljivih ljudi. Slednji so dobivali več negativnih ukazov (npr. "Ne delaj tega!") in manj izrazov pozitivnega zanimanja kot zaupljivi. Zanimivo je, da nezaupljivi niso bili deležni večjega števila groženj kot zaupljivi, vendar pa jih njihovi starši pogosteje niso uresničevali. Starši zaupljivih ljudi so v večji meri izpolnjevali tako obljube kot grožnje.

Avtorji razlagajo dobljene rezultate s prepletanjem kognitivnih in emocionalnih dejavnikov: istočasno, ko se otrok uči, če ljudje držijo svoje obljube in grožnje ali ne, se na njih tudi čustveno odziva in jih ocenjuje. Otroci, ki so deležni prelomljenih obljub, ocenjujejo ljudi kot nepošteno, nezanesljive, krute ali hudobne. Kadar ni izrazitih situacijskih determinant (npr. ko srečamo neznanca), bo odločitev odvisna od splošnega zaupanja. Nezaupljiva oseba bo v neznanca le redko videla "pošten obraz", zato bo zahtevala več informacij, saj je njeno tveganje subjektivno večje kot za zaupljivo osebo. Za doseg iste ravni subjektivnega zaupanja bo nezaupljiva oseba postavila precej višje kriterije, često previsoke. Nezaupljive osebe hkrati tudi precenjujejo možnost škode nasproti koristi, precenjujejo pa tudi moč drugega.

Druga skupina pričakovanj se nanaša na vedenjske in statusne značilnosti specifične osebe, ki določajo, v koliki meri bomo verjeli njenim obljubam in grožnjam. Rezultati so pokazali naslednje. Kadar imata oba udeležena enako moč (kot npr. pri klasični varianti igre Zapornikova dilema), je stopnja zaupanja v obljube drugega odvisna od

preteklih izkušenj s to osebo: čim večkrat je doslej držala obljubo, toliko bolj ji zaupamo. Če Zapornikovo dilemo priredimo tako, da se razmerje moči spremeni v korist enega od partnerjev, se pokažejo naslednje značilnosti: šibkejši partner navadno začne izkoriščati močnejšega, če močno verjame njegovim obljubam, da bo slednji izbral taktiko sodelovanja. Močnejši partner pa se pogosto sploh ne meni za obljube šibkejšega in izbere tekmovalno taktiko.

In koliko verjamemo grožnjam? Rezultati kažejo, da navadno verjamemo grožnji osebe, ki je v preteklosti svoje grožnje uresničila v več kot polovici primerov, sicer njenim grožnjam ne verjamemo. Če grožnjo spremlja prijazno vedenje, oziroma, če je izražena s prijaznim glasom, večina ljudi grožnji ne verjame, temveč bolj verjame neverbalnemu vedenju.

Čim bolj lahko verjamemo obljubam drugega, toliko več naklonjenosti bomo čutili do njega. Če lahko verjamemo njegovim grožnjam, zato ne bomo čutili prav nič več naklonjenosti. To se zdi samo po sebi umevno, vendar ima, kot bomo videli kasneje, pomembne implikacije. Ljudi, ki držijo svoje obljube, navadno ocenjujemo kot prijazne in šibke, tiste pa, ki jih ne držijo, kot neprijazne in močne. Ljudi, ki dejansko uresničijo svoje grožnje, ocenjujemo kot močnejše od tistih, ki svojih groženj ne uresničijo.

Če ista oseba obljublja in grozi, poteka transfer le od obljub na grožnje, obratno pa ne. To pomeni, da osebi, ki drži svoje obljube, verjamemo tudi tedaj, kadar nam grozi. Če pa nas drugi s svojim vedenjem prepriča, da lahko verjamemo njegovim grožnjam, zaradi tega ne bomo nič bolj pripravljeni verjeti njegovim obljubam. Ta ugotovitev ima pomembne implikacije tako v medosebnih kot tudi v mednarodnih odnosih: pomeni, da moramo najprej poskrbeti, da bodo drugi lahko verjeli našim obljubam, če hočemo, da verjamejo grožnjam. Če bomo začeli z grožnjami, obljubam še vedno ne bodo verjeli.

Zelo pomembne so tudi teoretične implikacije. Če bi bile pretekle izkušnje z neko osebo ali osebami *izključna* determinantna zaupanja, bi morali v enaki meri verjeti obljubam neke osebe, če verjamemo njenim grožnjam. Zakaj se to ne zgodi? Zato, ker zaupanje ni odvisno samo od *predvidljivosti*, temveč tudi od *naklonjenosti*.

Naklonjenost, oziroma prisotnost *pozitivnih emocij* je četrta determinanta zaupanja. Osebo, ki nam grozi, čustveno doživljamo negativno, tisto, ki nam obljublja, pa pozitivno. Prisotnost pozitivnih čustev ustvari določeno emocionalno klimo, ki je predpogoj zaupanja. Čisto objektivni podatki, ne glede na njihovo prepričljivost, za vzpostavitev zaupanja ne zadostujejo. Po drugi strani nam je pogosto zadosten razlog za zaupanje že to, da se nam neka oseba zdi simpatična, pa čeprav ne razpolagamo z nikakršnimi objektivnimi podatki o njej. Tudi klinične izkušnje kažejo, da je prisotnost pozitivnih emocij tisti odločilni dejavnik, ki v procesu socializacije bistveno vpliva na razvoj zaupanja, medtem ko je konsistentnost oziroma predvidljivost sekundarnega pomena in učinkuje le v povezavi s pozitivnimi čustvi.

Vidimo torej, da so vse štiri determinante zaupanja bolj ali manj neločljivo povezane, zato jih je treba na tak način tudi proučevati. Za sistematično raziskovanje medsebojnih vplivov različnih determinant atribucijski pristop ne ustreza. Potreben je nov konceptualni model medsebojnega zaupanja.

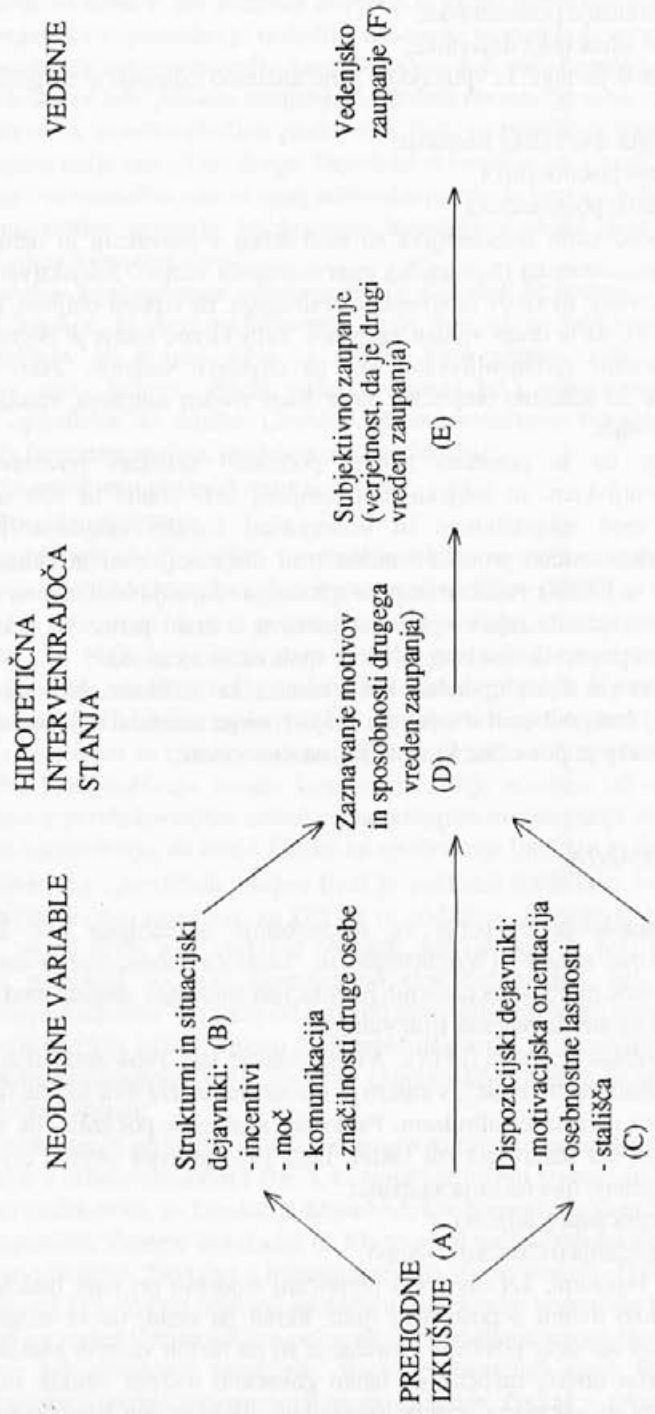
1.4. Novi konceptualni modeli

V zadnjem času številni avtorji izražajo potrebo po novem konceptualnem modelu za proučevanje medsebojnega zaupanja, znani pa so tudi nekateri začetni poskusi njegove izgradnje. Kakšen naj bo novi model? *Thorslund* (1976) meni, da mora združevati posamezne vidike vseh treh pristopov. Predlaga tudi bolj podrobno opredelitev in razločevanje posameznih elementov zaupanja. Med njimi navaja štiri najpomembnejše elemente, ki v raziskavah pogosto niso jasno razmejeni, čeprav za vsakega od njih veljajo povsem drugačne zakonitosti. Ti elementi so:

- značilnosti situacije, za katero je relevanten pojem zaupanja,
- zaupanje kot mentalno stanje,
- atribucije glede tega, koliko je objekt vreden zaupanja,
- zaupljivo vedenje.

Za situacije, v katerih se pojavlja vprašanje zaupanja, je po avtorjevem mnenju značilno dvoje: izid je odvisen od vedenja drugega, odvisni posameznik pa goji neko pričakovanje v zvezi z izidom. Zaupanje kot mentalno stanje lahko opredelimo kot pozitivno oceno znanega dejstva, da ima nekdo drug nadzor nad posameznikovim izidom. Ta ocena temelji na prepričanju, da je drugi vreden zaupanja. Biti vreden zaupanja je lastnost, ki jo pripišemo drugemu. Zaupljivo vedenje je lahko, *ni pa nujno* rezultat zaupanja kot mentalnega stanja.

Knee in *Knox* (1970) sta storila korak naprej in dejansko izdelala model, ki ga prikazuje naslednja shema:



Knežević in Knox: Konceptualni model za proučevanje medosebnega zaupanja

Model vključuje tri vrste neodvisnih spremenljivk:

A - predhodne izkušnje posameznika,

B - strukturne in situacijske dejavnike,

C - dispozicijske dejavnike, ki vplivajo na generalizirano zaupanje in na pripravljenost tvegati.

Avtorja razlikujeta dva vidika zaupanja:

- opaženo vedenje posameznika,

- subjektivno stanje posameznika.

Vse tri vrste neodvisnih spremenljivk so med seboj v interakciji in delujejo na subjektivno stanje posameznika (hipotetična intervenirajoča stanja). Subjektivno stanje vključuje tako zaznavanje motivov in sposobnosti drugega, da izpolni obljubo, kot tudi subjektivno verjetnost, da je drugi vreden zaupanja. Subjektivno stanje je pogosto bolj povezano z navedenimi spremenljivkami kot pa dejansko vedenje. Tako je npr. posameznik lahko le 20 odstotno prepričan, da je drugi vreden zaupanja, vendar se bo obnašal, kot da mu zaupa.

Avtorja menita, da je potrebno najprej podrobno raziskati povezave med neodvisnimi spremenljivkami in subjektivnim stanjem, šele potem bi bilo smiselno raziskovati odnos med subjektivnimi in vedenjskimi kazalci zaupanja. Posebno pomembno je, da sistematično proučimo odnos med dispozicijskimi in situacijskimi dejavniki: npr. kako se ljudje z različno stopnjo splošnega zaupanja odzivajo na različne situacijske dejavnike; kako ta odziv vpliva na zaznavo s strani partnerja; v kakšnem odnosu je zaupanje in pripravljenost tvegati; ali se spola razlikujeta, itd.

Opisani model se zdi dokaj uporaben kot izhodišče za raziskave. Ker naj bi bilo težišče raziskav v tej fazi predvsem v merjenju subjektivnega stanja, si oglejmo nekatere najpomembnejše merske pripomočke, ki temeljijo na samooceni.

2. MERJENJE ZAUPANJA

Za merjenje splošnega zaupanja se najpogosteje uporabljata dve lestvici: "Pojmovanje človekove narave" (Wrightsmann) in "Lestvica medosebnega zaupanja" (Rotter). Korelacija med njima je na različnih populacijah študentov znašala med 0,62 in 0,76, kar pomeni, da ne merita povsem istih vidikov.

Pojmovanje človekove narave (PHN). Wrightsmann je leta 1964 sestavil lestvico: "Philosophies of human nature scale", s katero je nameraval meriti dva ločena faktorja: zaupanje v človekovo naravo ter altruizem. Faktorska analiza je pokazala, da se obeh faktorjev ne da ločiti, ker sestavljata isti faktor. Leta 1974 je avtor objavil revidirano verzijo lestvice, ki vsebuje dva faktorja zaupanja:

1. Negativna prepričanja (cinizem),

2. Pozitivna prepričanja o človekovi naravi.

Dimenziji nista bipolarni, ker obe vrsti prepričanj najdemo pri istih ljudeh. Tako npr. posameznik lahko dvomi o poštenosti ljudi, hkrati pa meni, da se nanje lahko zanese. Obe dimenziji sta sicer povezani (korelacije so na raznih vzorcih znašale od -0,27 do -0,61), vendar dovolj različni, da lahko govorimo o dveh vidikih zaupanja. Korelacije med njima so negativne, vendar premajhne, da bi iz ene lahko sklepali na drugo.

Ugotovitev, da ima človek lahko o isti stvari tako pozitivna kot negativna prepričanja, ni nova. Pojav je opisal že Freud in ga je imenoval *ambivalentnost*. V zvezi z zaupanjem ga je podrobneje razložil Erikson, ki je menil, da mora otrok v vsaki fazi psihosocialnega razvoja razrešiti tako pozitivne kot tudi negativne vidike specifične problematike (v tem primeru zaupanja) in doseči ravnotežje med njima. Lahko se npr. zgodi, da otrok uspešno obvlada pozitivne vidike, ne razreši pa negativnih, oziroma, da eno skupino bolje razreši od druge. Doseženo ravnotežje bo v vsakem od teh primerov drugačno. Na teoretični osnovi torej lahko sklepamo, da lestvica meri tako pozitivne kot negativne vidike zaupanja, ki dejansko obstajajo v obliki dveh, med seboj delno neodvisnih skupin prepričanj.

Lestvica medosebnega zaupanja (ITS). Kot sem že omenila, je Rotter leta 1967 sestavil lestvico, ki meri pričakovanja glede tega, ali se lahko zanesemo na obljube posameznikov ali skupin. Lestvica zajema širok vzorec situacij oziroma socialnih objektov (starši, sošolci, učitelji, politiki, vrstniki, itd.), nekaj postavk pa se nanaša na splošni optimizem do družbe. Lestvico lahko uporabljamo kot celoto, ali pa jo, kot je pokazala faktorska analiza, razdelimo na dva faktorja:

1. Zaupanje vrstnikom in znanim osebam,
2. Politično zaupanje.

Oba faktorja sta med seboj v zmerni korelaciji in merita stopnjo, v kateri se lahko zanesemo na obljube znanih oseb oziroma predstavnikov družbe.

Primerjava obeh lestvic je pokazala, da vsebujeta dokaj podobne postavke (20 oziroma 25). Najbolj se prekrivajo stališča do ljudi in družbe nasploh. Razlika je predvsem v tem, da PHN bolj poudarja *emocionalni*, ITS pa *kognitivni* vidik zaupanja (pričakovanje). Celotni rezultat na ITS je pri obeh spolih enak, čeprav ženske bolj zaupajo vrstnikom in znanim osebam, moški pa kažejo več zaupanja nosilcem politične moči. Na PHN dobivajo ženske konsistentno višje rezultate od moških, kar si lahko razložimo s prevladovanjem emocionalne komponente zaupanja in se sklada z večkrat potrjeno ugotovitvijo, da imajo ženske na splošno raje ljudi kot moški.

Primerjava specifičnih skupin ljudi je pokazala naslednje: delinkventi kažejo na PHN nižjo stopnjo zaupanja, za ITS pa ni podatkov. Pripadniki poklicev, ki delajo z ljudmi, so na PHN bolj zaupljivi od ljudi, katerih delo je bolj povezano s stvarmi; klinični psihologi so bolj zaupljivi od eksperimentalnih, itd. Povprečna stopnja zaupljivosti študentov je precej odvisna od trenutnih družbenih razmer: od leta 1962 do 1968 se je na PHN znižala za eno standardno deviacijo, za ravno toliko pa se je povečala manifestna anksioznost. Vpliv socialno ekonomskega statusa ni jasen, ker so rezultati dokaj nekonsistentni.

Osebnostni in vedenjski korelati zaupanja so razmeroma slabo proučeni. Najvišje so korelacije z makiavelizmom (-0,67), ki označuje težnjo po manipuliranju z ljudmi. Kot bi lahko pričakovali, so korelacije negativne, kar pomeni, da se makiavelizem povezuje z nezaupanjem. Zmerne korelacije (0,30) so našli tudi s potrebo po socialni zaželenosti (Crowne-Marlowe, 1964) ter z internalnostjo (0,30) po Rotterju (1966). Vsi ti podatki se nanašajo na ITS. Z isto lestvico so našli tudi nekatere vedenjske korelate zaupljivosti. Tako so sociometrične raziskave pokazale, da obnašanje nezaupljivih zares vzbuja manj zaupanja kot obnašanje zaupljivih. V eksperimentalnih igrah (Zapornikova dilema) zaupljivi manj izkoriščajo partnerja in manj lažejo, čeprav v tekmovalnih pogojih nič bolj ne zaupajo kot nezaupljivi. Razlikujejo se tudi temeljni vzorci komunikacije

zaupljivih in nezaupljivih: zaupljivi kažejo več neverbalnih znakov pripravljenosti na pomoč, pozitivnega vrednotenja partnerja, njihova sporočila pa so tudi skladnejša. Na splošno lahko zaključimo, da dobljeni rezultati potrjujejo veljavnost obeh lestvic.

Vedenjska merila zaupanja v medosebnih odnosih so zaenkrat še zelo nezanesljiva, saj strokovnjakom še ni uspelo najti ustreznih kriterijev. V začetku se je zdelo, da predstavljajo eksperimentalne igre dokaj dobro merilo. Posameznik, ki se odloči za strategijo sodelovanja, naj bi domnevno to storil iz zaupanja. Vendar pa ni nujno, da sodelovanje vedno pomeni zaupanje. Nekateri študentje so namreč izbirali taktiko sodelovanja tudi v primeru, ko so pričakovali, da bo partner izbral nasprotni odgovor. Ti študentje na obeh lestvicah niso kazali zaupljivosti. Potrebno je torej upoštevati tudi pričakovanje in ne samo vedenje. Študentje, ki so v določenih pogojih izbirali taktiko sodelovanja in hkrati pričakovali, da bo enako odgovoril tudi partner, so kazali visoko stopnjo zaupanja na PHN.

Drugo vedenjsko merilo je zelo preprosto, vendar dokaj zanesljivo, a ni vedno uporabno. Posameznika z zavezanimi očmi postavimo v sredino manjše skupine ter mu zagotovimo, da ga bo skupina ujela. Njegova naloga je, da se nagne nazaj in se prepusti skupini. V primeru, če ga skupina ne bi ujela, bi seveda padel na hrbet. Merimo reakcijski čas: nezaupljive osebe se dolgo obotavljajo. Potrebno je seveda izključiti možnost, da se reakcijski čas podaljša iz drugih razlogov. Tako imajo npr. starejše osebe v tej situaciji precej daljše reakcijske čase.

Nekateri raziskovalci poskušajo meriti zaupanje s posebnim eksperimentalnim postopkom. Dokaj domiselni poskus je izvedel Geller (1967), ki je zbral prostovoljce za domneven poskus slušnega razlikovanja tonov. Imel je dva gumba: na enega je bilo treba pritisniti, kadar je bil zvok enak prejšnjemu, na drugega pa tedaj, kadar se je razlikoval. Na začetku je eksperimentator preizkusil gumba. Ko je pritisnil na prvega, je "nastal" kratek stik, pokazal se je dim, eksperimentator pa je, kakor v krču, glasno zavpil. Nato je še nekaj sekund obračal stikala ter izjavil, da je vse popravljeno. Merili so reakcijske čase, ki so potekali, preden so preizkušanci pritisnili na sporni gumb (če sploh so, zapisovali pa so si tudi njihove spontane komentarje. Korelacija reakcijskih časov z ITS je bila 0,38.

Avtor je izvedel več variacij opisanega poskusa. V eni od njih so preizkušanci pred tem opravili nek drug poskus, ki je temeljil na zavajanju. Rekli so jim, da se bodo po telefonu pogovarjali z drugo osebo, v resnici pa je bil pogovor posnet na magnetofonu, kar so preizkušanci seveda opazili. Po tej izkušnji večina preizkušancev ni več zaupala in ni hotela pritisniti na gumb. Avtor meni, da je odkril, kako razlikovati med zaupanjem in lahkovernostjo: zaupljivi prenehajo zaupati, če so bili prej prevarani, lahkoverni pa zaupajo še kar naprej.

3. ZAUPANJE V INTIMNIH ODNOSIH

Rempel, Holmes in Zanna (1985) so izdelali model za preučevanje zaupanja v intimnih odnosih. Iz teorije so prevzeli nekatere temeljne predpostavke o elementih zaupanja, in sicer:

1. Zaupanje se razvije ob zorenju odnosa kot rezultat preteklih izkušenj.
2. Na razvoj zaupanja pomembno vplivajo atribucije o zanesljivosti partnerja.

3. Zaupanje je tesno povezano s pripravljenostjo na tveganje.

4. Zaupanje spremljajo občutki prepričanja, da bo partner ravnal v našo korist ter prepričanje v trdnost odnosa.

Na osnovi teh predpostavk so avtorji izdelali *procesni* model, ki ponazarja, kako se z razvojem odnosa pomen posameznih elementov spreminja. Model vključuje tri stopnje:

1. V začetni fazi odnosa je odločilnega pomena *predvidljivost* partnerjevega vedenja, ki omogoča, da si ustvarimo splošno pričakovanje o verjetnosti določenih izidov. Predvidljivost partnerjevega vedenja je odvisna od številnih dejavnikov, predvsem pa od konsistentnosti njegovega obnašanja ter stabilnosti socialnega okolja.

2. Ko se odnos razvija, se pozornost preusmeri od specifičnih oblik vedenja k oceni kvalitet in značilnosti, ki jih pripisujemo partnerjevi osebnosti. To označujemo kot *zanesljivost*. Zaupanje se tu nanaša na osebo in ne na predvidljivost posameznih dejanj. Predvidljivost je pomemben vir podatkov, iz katerih izvajamo atribucije o zanesljivosti, obratno pa ne velja: zanesljivost ne vključuje nujno tudi predvidljivosti.

3. Na osnovi predvidljivosti in zanesljivosti se ob prisotnosti še nekaterih drugih dejavnikov (npr. pozitivna čustva, ustrezno samospoštovanje) razvije *vera* v partnerja. Vera v partnerja izraža čustveno varnost, ki omogoča generalizacijo podatkov, ki jih imamo o partnerju tudi na prihodnje situacije. Vključuje gotovost, da bo partner tudi v prihodnosti ustrezno ravnal. Zveza med predvidljivostjo, zanesljivostjo in vero v partnerja ni povsem direktna. Odločilnega pomena so le tisti elementi predvidljivosti in zanesljivosti, ki kažejo na ustreznost partnerjevih motivov.

Avtorji ločijo tri vrste *atribucij* partnerjevih *motivov*:

1. *Intrinsične* atribucije so tiste, kjer je *pomemben sam odnos*. V ospredju so značilnosti, kot npr. doživljanje skupnega zadovoljstva, bližine in topline. Intrinsične atribucije so tesno povezane z ljubeznijo, srečo, skupno identiteto ter nesebično skrbijo za partnerja.

2. *Ekstrinzične* atribucije se nanašajo na *koristi*, ki jih partnerja imata *od odnosa*. Koristi so lahko materialne, socialni status, možnost novih aktivnosti, spoznavanje novih prijateljev itd. Ekstrinzične atribucije so v negativni korelaciji z ljubezenskimi čustvi, po nekaterih podatkih pa jih celo zmanjšujejo.

3. *Instrumentalne* atribucije se nanašajo na *koristi*, ki jih imata partnerja *drug od drugega*. Sem spada izmenjava dobrin, kot so npr. usluge, spolnost, podpora itd. Instrumentalne atribucije so zelo kompleksne in lahko vključujejo različne vidike. Skupno jim je to, da je v ospredju socialna izmenjava v nasprotju z neposrednim odzivanjem na partnerjeve potrebe. Koristi, ki jih odnos prinaša, so same sebi namen, odnos pa je le sredstvo. Negativna (a pogosto neosveščena) implikacija je, da bi bil odnos brez vrednosti, če koristi ne bi bilo več (npr. težka bolezen partnerja). Instrumentalne atribucije pa vključujejo tudi pozitivne implikacije: vsebujejo potrditev, da je partner vreden in privlačen. Ker ima določene lastnosti, je vredno ohraniti odnos. Pri instrumentalnih atribucijah je odločilno, če prevladujejo pozitivne ali negativne implikacije. Prve povečujejo ljubezenska čustva, druge pa jih zmanjšujejo.

Predvidljivost, zanesljivost in vera v partnerja izvirajo iz različnih ravni kognitivne in emocionalne abstrakcije. Model je zasnovan hierarhično in predpostavlja razvojno napredovanje: za razvoj vsake posamezne komponente je potreben čas in emocionalno vlaganje. Komponente se med seboj ne izključujejo, kvaliteta odnosa pa je odvisna od tega, katere od njih prevladujejo.

Avtorji so izvedli tudi raziskavo, s katero so želeli svoj model preveriti. Domnevali so, da bodo našli visoke korelacije med ljubeznijo in vero v partnerja ter zmerne korelacije z zanesljivostjo. Nadalje so predvidevali znatne korelacije med vero v partnerja in intrinzičnimi atribucijami motivov partnerja. Korelacije z instrumentalnimi atribucijami naj bi bile manjše, z ekstrinzičnimi pa negativne.

V raziskavi je sodelovalo 47 parov (od tega 30 poročenih), povprečno trajanje odnosa pa je bilo 9 let. Vsi preizkušanci so neodvisno izpolnili več vprašalnikov:

1. *Lestvica zaupanja* (TS): meri tri faktorje: predvidljivost, zanesljivost in vero v partnerja.

2. *Lestvica motivacije* (MS): meri intrinzične, ekstrinzične in instrumentalne atribucije motivov posameznika kot tudi njegovega partnerja. Obe lestvici so sestavili avtorji in ju tudi psihometrično obdelali.

3. *Lestvica ljubezni* (Rubin, 1970): meri ljubezen in všečnost (liking).

Rezultati so potrdili večino zastavljenih hipotez. Najpomembnejši vidik zaupanja v intimnih odnosih je bila vera v partnerja, ki je visoko korelirala z merili ljubezni, sreče, pa tudi z intrinzičnimi atribucijami partnerjeve motivacije. Korelacije zanesljivosti in ljubezni so bile nižje, predvidljivost pa je z ljubeznijo korelirala le v negativnem smislu: skrajna nepredvidljivost je bila z ljubeznijo v negativni korelaciji, predvidljivost v pozitivnem smislu pa je bila nepomembna.

Nepričakovana je bila ugotovitev, da so pri ženskah vsi trije vidiki zaupanja v visoki korelaciji. Pojem zaupanja je pri ženskah očitno bolj globalen, manj diferenciran in tesno povezan z mnogimi pragmatičnimi vidiki. To naj bi izviralo iz večje socialne odvisnosti žensk, sklada pa se tudi z večkrat preverjeno ugotovitvijo (npr. Rubin, 1970), da moški v povprečju bolj nagibajo k romantični usmerjenosti, ženske pa so v ljubezni bolj pod vplivom praktičnih vidikov. Ljubezenska čustva pri moških so se v pričujoči raziskavi dokaj konsistentno povezovala z intrinzičnimi atribucijami lastnih in partnerjevih motivov, pri ženskah pa so bila enako tesno povezana z intrinzičnimi kot tudi z instrumentalnimi atribucijami.

Raziskava je dala še eno zanimivo ugotovitev: ko so posamezniki ocenjevali lastne motive, so manj razločevali med intrinzično in instrumentalno motivacijo. Mnoga dejanja, ki jih je njihov partner označil kot instrumentalna, so sami doživljali kot intrinzično motivirana. Avtorji ponujajo dve razlagi: delno naj bi vplivala težnja po dajanju odgovorov, ki so v skladu z idealno podobo sebe in služijo povečevanju samospoštovanja, delno pa naj bi rezultat izražal drugačno perspektivo: kadar nekomu pomagamo, često občutimo močno notranje zadovoljstvo, ki daje občutek intrinzične motiviranosti. Partner iz svoje perspektive tega ne zazna, temveč sklepa, da je dejanje pač del socialne izmenjave. Zaključimo lahko, da so rezultati potrdili veljavnost predlaganega modela kot tudi uporabljenih merskih instrumentov.

VIRI

1. Deutsch, M., Cooperation and trust: Some notes. V: Jones, M.R.: Nebraska symposium on motivation, Lincoln, University of Nebraska Press, 1962.
2. Erikson, E.H., Childhood and society, New York, Norton, 1950.
3. Hamsher, J.H., Geller, J.D., Rotter, J.B., Interpersonal trust, internal-external control and the Warren Commission report, J. Pers. Soc. Psychol., 1968, št. 9, str. 210-215.

4. Kee, H.W., Knox, R.E., Conceptual and methodological considerations in the study of trust and suspicion, *J. Conflict Resolution*, 1970, št. 14, str. 357-366.
5. Lamovec, T., *Priročnik za psihologijo motivacije in emocij*, Ljubljana, FF, 1988.
6. Lamovec, T., *Spretnosti v medosebnih odnosih*, v tisku
7. Loomis, J.L., Communication, the development of trust and cooperative behavior, *Human relations*, 1959, št. 12, str. 305-315.
8. Rempel, J.K., Holmes, J.G., Zanna, M.P., Trust in close relationships, *J. Pers. Soc. Psychol.*, 1985, št. 49, str. 95-112.
9. Rotter, J.B., A new scale for the measurement of interpersonal trust. *J. Pers.*, 1967, št. 35, str. 651-665.
10. Rubin, Z., Measurement of romantic love, *J. Pers. Soc. Psychol.*, 1970, št. 16, str. 2.
11. Stark, L. Trust., V: London, H., Exner, J.E.: *Dimensions of personality*, New York, Wiley, 1978.
12. Tedeschi, J.T., Attributions, liking and power. V: Huston, T.: *Perspectives on interpersonal attraction*, New York, Academic Press, 1973.
13. Thorslund, C., Interpersonal trust: A review and examination of the concept, *Göteborg Psychol. Rep.*, 6, 6, 1976.
14. Wright, T.L., Tedeschi, R.G., Factor analysis of the interpersonal trust scale, *J. Counsel. Clin. Psychol.*, 1975, št. 43, str. 470-477.