

Доверие в личной и социальной жизни: концептуальный диалог

В. С. Карпичев¹, Н. М. Мамедов^{1, 2}

¹ *Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ*

² *Национальный исследовательский университет «МИЭТ»*

Поскольку в последние годы в философской, психологической и социально-экономической литературе особое место занимает феномен *доверия* как индикатор культурного состояния и экономического развития общества, авторы раскрывают сущность проявления *доверия* в российской действительности и его статус. Рассматриваются проблемы становления новой парадигмы доверия. Значительное внимание уделено возникновению предпосылок доверия к государственной службе — важнейшему условию безопасности и устойчивого развития страны.

Ключевые слова: природа человека; доверие; статус доверия; социальный капитал; государственная служба; национальная безопасность; устойчивое социально-экономическое развитие.

Н. М. Начнем с уточнения смысла и значения понятия «доверие». Оно отражает целый ряд основополагающих граней человеческой психики, нравственного состояния общества, особенностей культуры, может объяснять мотивы поведения людей, принятия политических, экономических и иных решений. Доверие начинается с личностного уровня, когда человек осознанно ставит себя, свое положение в зависимость от внешних факторов: другого человека, группы людей, общества, — будучи уверенным в приемлемости их действий. Главные признаки доверия: откровенность, доброжелательность, готовность делиться информацией. Принимая то или иное решение, мы полагаемся на доверие к нашим знаниям (обыденным или научным), на доверие в социальных, культурных отношениях, которые кажутся нам незыблемыми [1].

Доверие между различными общественными структурами, сословиями, конфессиями является показателем социального капитала общества и определяет возможность партнерства при решении сложных проблем. Доверие между государствами является условием геополитической стабильности, а его отсутствие приводит к необоснованному массовому страху, неоправданной милитаризации, нарушению межгосударственных социально-экономических и финансовых связей.

Таким образом, представляя собой своеобразный канон, доверие дает уверенность в ожиданиях, определяет стремление людей следовать традициям, содействует формированию предсказуемой социальной среды. Русский философ Семен Франк оправданно считал, что совместная человеческая жизнь стала бы невозможна, «...если бы мы не могли быть уверены, что люди, с которыми

мы имеем дело, будут при известных условиях поступать так, а не иначе» [2, с. 221]. К сожалению, в смутное время возрастает недоверие в обществе.

Отметим зависимость доверия от моральных ценностей, установок воспитания и образования. Однако это не *приобретенное*, а *изначально присущее* человеку свойство, его атрибутивное качество, которое может развиваться или подавляться социокультурной, политической средой [3].

Известно, что ряд особенностей поведения человека имеет биологические корни и длительную эволюционную историю. В ходе социогенеза люди *объединялись*, имея глубокую потребность во *взаимной помощи*. Известный ученый и политический деятель П. А. Кропоткин считал взаимопомощь основополагающим законом существования и развития человека. В истории человечества всегда имел место коллективизм, солидарность: «Необузданный индивидуализм — явление новейшего времени» [4, с. 98], он был чужд человеку в древние времена.

Вместе с тем для природы человека, наряду с другими естественными инстинктами, характерно и наличие инстинкта агрессивности. Мыслители и ученые (Дэвид Юм, Зигмунд Фрейд, Конрад Лоренц и др.) видели в этом причину насилия, войн в обществе и неоднозначности, противоречивости духовной жизни.

Следует учесть, что природа человека консервативна. Со времени формирования генетическая программа человека практически не изменилась. Знание и учет этого фундаментального обстоятельства имеет ключевое значение для понимания перспектив человеческой истории. Разумеется, культура как система ценностей выступает смыслообразующей линией в самоорганизации

человека [5]. В научной литературе подчеркивается, что биологическая и социокультурная сущность человека органически взаимосвязаны. Данные генетики свидетельствуют о двух идущих одновременно направлениях эволюции человека: индивидуальный отбор — в пользу агрессивных, собственнических инстинктов; коллективный отбор — в пользу альтруизма, коллективизма, жертвенности. Так сформировался человек, в котором противоречиво сосуществуют добро и зло.

То, что доверие связано с природой и сущностью человека, обычно определяют как связь доверия с *характером* человека. При этом характер человека считают необходимой основой любой деятельности. Вместе с тем, как отмечают американские ученые Ребекка Меррилл и Стивен Кови — младший, доверие зависит от соотношения *характера* и *компетентности, профессионализма* человека [6]. Безусловно, это необходимое, но явно недостаточное условие.

Межличностное доверие нельзя рассматривать отвлеченно от духовного и интеллектуального климата общества, особенностей его культуры, экономики, социальной и политической организации. В данном случае проявляется диалектика взаимоотношения человека и общества. В свое время А. И. Герцен писал, что за каждым человеком, «как за прибрежной волной, чувствуется напор целого океана — всемирной истории; мысль всех веков на сию минуту в нашем мозгу» [7, с. 265]. Сегодня общепризнано, что если в ходе социализации общество формирует человека, то человек на определенном уровне своего развития может изменить общество [7]. Как гласит африканская пословица: «Множество маленьких людей в различных уголках мира, делая много маленьких дел, изменяют окружающий мир».

Доверие связано с *верой*, поскольку формируется в силу убеждения при отсутствии однозначных доказательств. Вера выступает своеобразным механизмом фиксации доверия. Обычно понятие веры соотносят с религией. Объектом веры может быть любое знание, идеология, событие.

Однако если вера в целом — *нечто*, выходящее за область рационального мышления, то доверие больше соотносится с действительностью и преобразуется в ней — в зависимости от обстоятельств корректируется, усиливается или претерпевает кризис. Этот фактор практически влияет на все сферы жизни человека и поддается целенаправленному изменению.

Вектор доверия в обществе подвержен значительным колебаниям в пространстве и времени: существенно различается в регионах, с одной стороны, и от эпохи к эпохе — с другой. Толерантность, готовность помочь постороннему, склонность к благотворительности — показатели уровня доверия общества. Масштабы межличностного доверия во многих отношениях определяют социальный капитал страны.

В. С. Исходя из обоснованной Вами универсальной трактовки сущности доверия и его значения в жизни человека и общества, раскроем возможные *социальные механизмы* повышения доверия в нашей стране. Особое внимание уделим вопросу доверия к госслужащим и структурам государственной власти. Обозначим в контексте «доверие — недоверие» ряд мер, ориентированных на усиление доверия в обществе:

— организация высокопрофессиональных *мониторинговых исследований* социальных потребностей граждан (опережающего социологического исследования динамики будущих потребностей и «болевых точек» доверия);

— конституционное закрепление выражения коренных интересов граждан в качестве *государственной идеологии*, что связано со *стратегией* доверия;

— реальное обеспечение *качества образования* в России, ориентированного не на принцип индивидуального потребления, а на опережающую профессиональную подготовку граждан страны («образование для будущего») в соответствии с лучшими отечественными традициями и новыми международными требованиями (данная проблема, наряду с качеством жизни, медициной и ЖКХ, направляет внимание общественного *эпицентра* доверия);

— создание условий для эффективного *диалога* власти и граждан, власти и бизнеса, повышение уровня и значимости *социальной самоорганизации* общества;

— *развитие контроля* за исполнением полномочий, которые граждане делегируют структурам власти и управления (опыт Общероссийского народного фронта, Общественной палаты);

— совершенствование инструментария оценки уровня и качества доверия государственным служащим при должном их отражении в СМИ [8].

Воспользуемся представленной выше терминологией. Поиск критериев для оценки доверия может базироваться:

1) на *онтологическом статусе* доверия как универсальном естественном механизме социальных взаимодействий (стихийный социальный отбор либо манипулирование социальными интересами; добровольное наделение полномочиями либо асоциальный захват полномочий);

2) на *экзистенциальном статусе* доверия (основанном на знании, убеждении, чувствовании, переживании), рождающемся в межличностных взаимодействиях, переходящем

в институциональные взаимодействия и взаимодействия между социальными классами, конфессиями, этносами;

3) на *институциональном статусе* доверия (обычаи, традиции, нормы, ценности; институты-организации — администрации, учреждения; институты самоорганизации и др.).

Необходимо также учитывать *социокультурные, социально-экономические, социально-политические, социально-психологические и пространственно-временные параметры* доверия.

Поскольку доверие выступает универсальным механизмом социальных взаимодействий в российском *социуме* (структуре социальных систем, представленной социальными общностями, институтами, системами образования и культуры), оно носит многосубъектный характер, что сказывается на разнообразии оценок его уровней и качества. Важно выявление наиболее общих, значимых для понимания всей глубины феномена доверия социумных закономерностей в новой реальности. Это взаимодействие управления и социальной самоорганизации; управление социальными событиями, в которых соединяются социальное время, социальное пространство и социальная энергия. Это понимание социальных структур-процессов (С. П. Курдюмов), структур-аттракторов как направленных из будущего векторов социальных изменений, в том числе отчуждения, экстремизма, паттернов переидентификации, других тектонических изменений в общественном сознании. Это основание «новой рациональности» (Н. Н. Моисеев), более глубокой моральной перестройки самого духа и смысла человеческой культуры; обретение достойного уровня и качества жизни граждан в современных условиях. Это обеспечение стратегии

устойчивого социально-экономического развития, «улучшения администрирования» (В. В. Путин), проведения макроэкономической политики, адекватной стратегическим интересам России, ее национальной безопасности, политической и экономической стабильности.

В ипостаси доверия государственным служащим и структурам власти и управления неизменно присутствует степень доверительного отношения к социально-экономической деятельности государства — важнейшего компонента социума. Доверию способствует управление *реальной экономикой, производством; создание благоприятных внешних и внутренних условий*, в том числе импортозамещающих технологий на основе развития собственного производства; *научно-технологический прорыв*, что подтверждается принятием долгосрочной стратегии научно-технического развития страны. Наука рассматривается как «инструмент развития общества».

В целом если возможен какой-либо решающий социальный механизм доверия, то им остается обеспечение достойного уровня и высокого качества жизни граждан — задача, которая и в государстве, и в обществе — в государственных, муниципальных, бизнес-структурах, структурах социальной самоорганизации — рассматривается как императив жизни и деятельности.

На этой основе и возникает доверие друг другу всех субъектов социума, прежде всего государства, общества, рынка, далее социальных слоев и групп, социальных институтов и, главное, доверие граждан (которые объединяются в общество) структурам власти, управления и организации.

Н. М. Мы часто употребляем понятие «общественное доверие». Нужно раскрыть его содержание в условиях нашей действительности.

В. С. Российское общество, будучи *открытым*, в силу ряда обстоятельств сохраняет многие *черты традиционного общества* (патриархального, кланового), во многом трансформируется в *сетевое общество, общество риска*. Существенная коллизия между богатыми и бедными делает общество «разорванным», оно подвержено *криминализации, нарастанию радикализации*. Происходят и другие тектонические изменения в общественном сознании, отношениях и деятельности индивидов, социальных субъектов. Значит, общество — отнюдь не «завершенный проект». Будучи саморазвивающейся системой социальных отношений и всегда «незавершенным», оно требует обоснованной разумной поддержки со стороны граждан и государства. Таким образом, всем общественным субъектам, организациям и движениям придется искать новые решения в реализации гуманистического вызова российскому обществу, преодолевать риски, создавать национальные идеи и приоритеты. А институтам государственного управления, обеспечивающим благоприятные внешние и внутренние условия социальной самоорганизации, — в ходе этого процесса решать проблемы *государственного развития*, повышения уровня и качества жизни граждан России. Они обязаны отвечать делом, постоянно завоевывать доверие не только представителей общества, но и суверена власти и перво-субъекта управления.

Н. М. Известно, что граждане, обращаясь к чиновнику, неизменно видят в нем олицетворение государственной гражданской службы.

В. С. Действительно, важнейшим социальным механизмом доверия может быть *высокая организационная культура государственной гражданской службы* (самосознание организации, духовность),

переосмысление ее миссии (предназначения и функций) в новой реальности: ценностей, стратегий, принципов, методов, статусов, ролей, социальных норм, пределов и императивов. Речь идет о становлении *госслужбы как административного института по реализации функций сильного государства* (в новом качестве) — государства, адекватного ожиданиям граждан, обеспечивающего высокий уровень и культуру доверия. Госслужба выступает социальным механизмом государственного управления, реализует функциональные возможности социально-экономического института, института государственных социальных услуг, духовно-культурного института, института административно-правового регулирования. Отсюда значение *институционального* статуса доверия. Специально подчеркнем, что доверие, по П. Штомпке и Э. Гидденсу, связано с риском, создаваемым усложнением социальной, в том числе институциональной, социокультурной среды. Следовательно, новые грани приобретает проблема *управления социальными рисками* в области доверия.

Тем не менее ключевая фигура в процессе «доверия — недоверия» — *государственный гражданский служащий*, который представляется гражданам в разных обликах: от коррумпированного взяточника, «временщика», имитирующего управление, до профессионально работающего государственного управляющего, полномочного представителя социального, светского, правового, демократического государства либо открытого гражданского общества. На поддержку профессионала российскому гражданину можно надеяться в любой ситуации. Именно такой управляющий служит людям по правде, совести и закону, обладает кредитом доверия граждан.

Н. М. Поставим вопрос: откуда в системе управления возьмутся в массовом порядке люди, способные действительно служить гражданам, т. е. работать профессионально и честно?

В. С. Данная постановка вопроса требует обоснования такого социального механизма повышения доверия, как перевод профессионального образования государственных служащих на *опережающую модель развития*, сочетающую компетентность с социальными надеждами и гуманностью. Подготовка нового поколения управляющих, способных решать задачи XXI в., потребует твердой политической воли высшего руководства страны, качественной модернизации всей структуры систем подготовки, переподготовки, повышения квалификации кадров управления, а также систематического выделения существенных средств для реализации решений данной приоритетной задачи как значимого вклада в создание сильного государства. Тем самым закладываются глубинные предпосылки становления *новой парадигмы доверия*.

Н. М. В развитии этой темы мы вправе остановиться на проблеме *знания*, без которого говорить о доверии бессмысленно, даже в случае иррациональной замены знания информацией в образовательном процессе и в жизни.

В. С. В условиях борьбы за знание *развитие и использование знаний* в целях защиты нашей страны становится мощным фактором доверия граждан. При оценке соответствующей деятельности структур государственного управления граждане используют не только свое жизненное ощущение и восприятие, но и опыт людей, которым они доверяют, — ученых, российского экспертного сообщества, — обладающих объективным знанием, владеющих высокими технологиями. Однако наука

и образование, как выяснилось, нуждаются в поддержке и защите от представителей рыночного управления, умеющих «делать» деньги. Включение знаний, особенно прорывных знаний, и информации в один из наиболее значимых компонентов современного воздействия власти — «электронное правительство», информационные услуги, информационное (сетевое) манипулирование сознанием — ставит проблему *информационного доверия*, доверия СМИ, а также НКО, выполняющим функции иностранного агента и выражающим интересы другого государства в России. Возможно, уже в ближайшем будущем эта проблема станет доминирующей.

Н. М. По сути, речь идет о становлении института доверия в новом качестве.

В. С. Совершенно верно. Обратим внимание на коренную проблему институционализации доверия. Это деятельный процесс, возникающий в социальных взаимодействиях. Исследуем социальный механизм стабилизации государства и общества. Он формируется за счет *синергии взаимодействия* структур управления и социальной самоорганизации. Формой взаимодействия может стать становление *новой парадигмы государственного и муниципального управления, бизнес-управления, конфессионального управления, обеспечения частно-государственного партнерства, соуправления на основе гражданской активности, косвенного управления, управления через культуру*. Здесь важно понимание того факта, что никакие управленческие решения не могут быть обоснованными и легитимными без учета внутренних тенденций развития управляемой системы (аутопойетических систем).

Системная методология требует сочетания профессионального государственного управления и эффективного

рыночного регулирования, формулирования общегосударственных проблем, постановки целей, критериев оценки, вариантов решения, т. е. умения и желания *работать*. Реальная, целенаправленная государственная поддержка общественной инициативы, социальной самоорганизации граждан: социально-экономической инициативы, социокультурной самоорганизации, волонтерского движения, благотворительности, социальной солидарности и взаимопомощи — все это повышает доверие к государственным программам, национальным проектам.

Н. М. Без взаимодействия всех социальных субъектов на основе взаимного доверия нельзя обеспечить высокий уровень и качество жизни граждан России.

В. С. В свою очередь, развитие *гражданского диалога* между властью, бизнесом и обществом, эффективное институциональное взаимодействие, согласование интересов всех субъектов российского социума по базовым вопросам жизнедеятельности зависят от уровня *проактивности*, т. е. деятельной инициативы, руководителей и граждан России в стране и в мире. Культура доверия, проактивность всех социальных практик — это ментальная установка, позиция ответственности, новая планка жизни и деятельности, существенное обновление оснований самой «культуры человеческого существования». Развитие культуры доверия, стратегический запас доверия есть «ресурс интеграции, управляемости и оздоровления организации» (см.: [8]). Но станет ли традиционный «чиновник» *государственным управляющим*, для которого суверенитет культуры и интересы граждан и государства служат безусловным *императивом* принятия всех стратегических решений?

Н. М. Однако необходимо учитывать отсутствие информированности, а также тот факт, что людям свойственно ошибаться, подвергаться эмоциям, поддаваться иллюзиям.

В. С. Таким образом, следует обратить внимание всех субъектов взаимодействия на проблемы жизненных смыслов, ценностей, *культуры* и *уровня доверия* как «способа справиться с неясным будущим» (П. Штомпка), «доверия — недоверия» как безличного (общественного, институционализованного), так и персонализированного (индивидуализированного), эмоционально-психологического, рационально и иррационально ценностного процесса.

В социологии неравновесных систем и процессов социальная система «доверие — недоверие» может находиться в сильно неравновесном состоянии, приобретать иной характер развития, реагирования на воздействие. К примеру, нарушение чиновником легитимных и знаковых для гражданина ценностей и ценностных установок создает, говоря на психологическом языке, ультрапарадоксальную фазу восприятия, когда слабое воздействие вызывает бурную реакцию гражданина по отношению к самому чиновнику и к власти вообще. К власти, которая якобы «опирается» на подобных людей в государственной службе, защищает их («честь мундира»). Менталитет человека состоит из *непосредственного переживания* им жизненно важных структур социума; гражданин видит власть не благодаря телевизору и компьютеру, а в государственной и общественной жизни и деятельности. В этом не только достоинство, надежда и возможности доверия, но и проблемы и драма одновременно.

Н. М. Думаю, наш диалог будет полезен в поиске критериев оценки доверия и соответствующего научно-методического инструментария его диагностики.

Литература

1. **Мамедов Н. М.** Доверие — капитал и основа партнерства // Государственная служба. 2015. № 5 (97). С. 10—14.

2. **Франк С. Л.** Духовные основы общества. М.: Республика, 1992. 511 с.

3. **Мамедов Н. М.** Экология и устойчивое развитие. М.: Изд. Центр МГАДА, 2013. 365 с.: ил.

4. **Кропоткин П. А.** Взаимопомощь как фактор эволюции. М.: Самообразование, 2007. 240 с.: ил.

5. **Мамедов Н. М.** Культура как фактор развития // Вестник Московской государственной академии делового администрирования. Серия: Философские, социальные и естественные науки. 2011. № 3. С. 3—20.

6. **Меррил Р., Кови-мл. С.** Скорость доверия: то, что меняет всё. М.: Альпина Паблишер, 2015. 432 с.

7. **Герцен А. И.** Былое и думы. Ч. 5 (окончание) — 8. М.: Художественная литература, 1988. 567 с.

8. **Карпичев В. С.** Доверие как социальный механизм стабилизации общества и государства // Государственная служба. 2015. № 4 (96). С. 13—16.

Карпичев Виктор Сергеевич — доктор философских наук, профессор, Почетный работник высшего профессионального образования РФ, профессор кафедры организационного проектирования систем управления Института государственной службы и управления РАНХиГС при Президенте РФ.

E-mail: vs.karpichev@migsu.ranepa.ru

Мамедов Низами Мустафа-оглы — доктор философских наук, профессор, Почетный работник высшего профессионального образования РФ, эксперт ЮНЕСКО в области культуры и образования, профессор кафедры организационного проектирования систем управления Института государственной службы и управления РАНХиГС при Президенте РФ и кафедры философии, социологии и политологии (ФСИП) МИЭТ.

E-mail: nizami-mamedov@mail.ru