



POVJERENJE I DRUŠTVENI KONTEKST

Snježana PRIJIĆ – SAMARŽIJA
Filozofski fakultet, Rijeka

UDK: 316.613.42:1
Izvorni znanstveni rad

Primljeno: 14. 1. 2006.

U posljednjoj dekadi, pod utjecajem empirijskih istraživanja i bogate dokazne građe o dobrobitima povjerenja za institucije, njezine članove i društvo u cjelini, pitanje povjerenja premjestilo se s margina znanstvenog interesa u samo središte, i to i u filozofiji, sociologiji i psihologiji i u političkim znanostima, ekonomiji i organizacijskoj teoriji. Unatoč tomu, začudno je koliko je malo napora uloženo kako bi se integrirale ove različite perspektive unutar kojih je prepoznata važnost povjerenja u društvene procese i razne kooperativne djelatnosti. U radu razmatram dvije temeljne perspektive u razumijevanju fenomena povjerenja: (i) filozofijsku perspektivu, karakterističnu i za psihologijske teorije osobnosti, koja je primarno individualistička po tome što se oslanja na individualne razlike u karakteru ili karakternim crtama ličnosti kao temeljnom motivacijskom faktoru i meti procjene pouzdanosti osobe; (ii) perspektivu socijalne psihologije, sociologije, političkih i ekonomskih znanosti, koja je usredotočena isključivo na socijalne aspekte ponašanja, interpersonalne transakcije između pojedinaca koji stvaraju i razaraju povjerenje te na institucionalne posljedice. Temeljni je cilj ovoga članka pokušati integrirati individualističku i socijalnu perspektivu unutar kompromisne kontekstualne perspektive, koja je optimalan teorijski okvir za razumijevanje i detektiranje organizacijskih i institucionalnih barijera u stvaranju atmosfere povjerenja.

Ključne riječi: povjerenje, dokazna građa, kontekst, situacionizam, karakterne crte



Snježana Prijić – Samaržija, Odsjek za filozofiju,
Filozofski fakultet, Sveučilište u Rijeci, Omladinska 14,
51000 Rijeka, Hrvatska.
E-mail: prijic@uniri.hr

POVJERENJE I DRUŠTVENI KONTEKST

U posljednjoj dekadi pitanje povjerenja premjestilo se s margina znanstvenog interesa u samo središte u domenama filozofije, sociologije i psihologije, ali i političkih znanosti, ekono-

mije i organizacijske teorije. Ovo probuđeno zanimanje zacijelo je potaknuto empirijskim istraživanjima i bogatom dokaznom građom o dobrobitima povjerenja u institucije, njezine članove i društvo u cjelini. Unatoč tomu, začudno je koliko je malo napora uloženo kako bi se integrirale različite perspektive unutar kojih je prepoznata važnost povjerenja u društvene procese i razne kooperativne djelatnosti. Izostanak interdisciplinarnih analiza još je čudniji ako imamo na umu da je, unatoč općeprihvaćenoj tezi o značenju i važnosti povjerenja, u praksi prečesto vrlo teško izgraditi i zadržati povjerenje. Sve upućuje na to da postojeće razumijevanje mehanizma povjerenja nije posve primjereno. Stoga je nužno: (i) ponuditi obuhvatnije, interdisciplinarno i šire primjenjivo određivanje povjerenja i, na temelju toga, (ii) iznaći primjerenije postupke stvaranja i zadržavanja povjerenja.

Mogu se razlikovati dvije globalne perspektive u razumijevanju fenomena povjerenja. Filozofijska perspektiva – karakteristična i za povijesno dominantne psihologijske teorije osobnosti – tradicionalno je individualistička po tome što se fenomen povjerenja u principu usredotočuje na pojedinačnoga spoznavatelja koji (ne)opravdano poklanja svoje povjerenje drugima.¹ Kako je kod povjerenja naglasak na kritičkoj provjeri informatora ili izvora svjedočanstva, više ili manje eksplicitna provjera svodila se na ispitivanje individualnih razlika u karakteru ili karakternim crtama ličnosti kao temeljnom motivacijskom faktoru i meti procjene pouzdanosti osobe. Povjerenje se, tako, konceptualizira kao vjerovanje u karakter ili osobnost druge osobe. S druge strane, perspektiva socijalne psihologije, kao i sociologijskih istraživanja, usredotočena je na socijalne aspekte ponašanja, interpersonalne transakcije između pojedinaca koji stvaraju i razaraju povjerenje. Povjerenje je u ovoj domeni definirano u terminima društvenih okolnosti kao ključnih faktora koji determiniraju i motiviraju ponašanje. Treba dodati da se u dijelu sociologije, a poglavito u ekonomiji, organizacijskoj teoriji i političkim znanostima, povjerenje tipično razmatra kao svojevrsan institucionalni fenomen, tj. kao stav prema institucijama ili stanje unutar institucije. Kako bilo, u analizi fenomena povjerenja jasno su suprotstavljene dvije perspektive – individualistička i socijalna, od kojih je prva tradicionalno prisutnija u filozofiji i psihologiji, a druga u sociologiji, socijalnoj psihologiji, ekonomiji i političkim znanostima.

Pokušat ćemo u ovom radu integrirati navedene perspektive, i to tako da napravimo kompromis između individualne i socijalne perspektive u obliku stanovitoga kontekstualnog pristupa, za koji ćemo, nadalje, pokušati pokazati da je optimalan teorijski okvir za prepoznavanje organizacijskih i

institucionalnih barijera u stvaranju atmosfere povjerenja. Valja naglasiti da je naš pristup povjerenju naturalistički, zato što pretpostavlja da se istraživanje i razumijevanje povjerenja ne može svesti samo na fenomenološku, pojmovnu ili apstraktno normativnu analizu, zanemarujući empirijske nalaze i znanstvena istraživanja o temi.² Empirijska istraživanja moraju biti uključena u konačno određenje i razumijevanje mehanizma povjerenja ne samo iz teorijskih razloga nego i zbog praktičnih ciljeva kultiviranja socijalnih praksi i procedura stvaranja i očuvanja povjerenja.

U prvom dijelu ukratko ću pretpostaviti poziciju evidencijalizma, prema kojem je povjerenje racionalni izbor utemeljen na odgovarajućoj dokaznoj građi. U drugom dijelu razmotrit ću pitanje koja vrsta dokazne građe čini povjerenje racionalnim izborom, a u trećem dijelu predložila bih kontekstualnu perspektivu kao onu koja u odgovoru na to pitanje optimalno usklađuje elemente filozofijskoga i socijalnoga pristupa. Pokušat ću, naposljetku, pokazati kako kontekstualna perspektiva pruža primjerenu teorijsku osnovu ili okvir za empirijska istraživanja o povjerenju unutar institucija i prema institucijama.

EVIDENCIJALIZAM

Na samom početku pretpostavit ću da se problem povjerenja svodi na pitanje posjedovanja primjerene dokazne građe za racionalnu odluku, odnosno isključit ću stav da je povjerenje primarno emocionalan ili afektivan stav prema okolini.³ Preciznije, povjerenje razumijevam kao racionalni izbor ili epistemičku odluku da pripišemo stručnost, iskrenost i benevolentne motive osobi koja nas informira u situaciji u kojoj je moguće da nas namjerno ili nenamjerno obmanjuje ili nam laže. Pretpostavka prema kojoj je povjerenje pitanje racionalnog izbora u riskantnoj situaciji široko je prihvaćena na raznim područjima koja proučavaju fenomen povjerenja, poput filozofije, ekonomije, političkih znanosti i sl.

Evidencijalizam se tradicionalno shvaća kao stav prema kojem je snaga nečijega vjerovanja razmjerna snazi dokazne građe u prilog tomu vjerovanju.⁴ Stoga je evidencijalizam u pogledu povjerenja pozicija prema kojoj je povjerenje racionalno samo ako je utemeljeno na dokaznoj građi.⁵ Slušatelj će biti racionalan ili epistemički odgovoran u povjerenju ili prihvaćanju nečijega svjedočanstva isključivo u slučaju u kojem posjeduje dokaznu građu u prilog tomu svjedočanstvu. Pod svjedočanstvom razumijevam ovdje svaki iskaz, usmeni ili pisani, koji je izrečen ili napisan s namjerom da se drugoj osobi prenese stanovita informacija (govor, knjige, časopisi i sl.).⁶

S obzirom na poziciju evidencijalizma koju smo pretpostavili, mogli bismo 'princip povjerenja' definirati ovako:

(PP) Slušatelj (čitatelj) S racionalan je u povjerenju u pogledu svjedočanstva p, što ga iznosi informator I, ako i samo ako S ima primjerenu dokaznu građu za pripisivanje stručnosti i iskrenosti I-u u pogledu p.

DOKAZNA GRAĐA

Princip povjerenja bio bi potpuno sadržajno prazan kad ne bismo ponudili objašnjenje što čini neku dokaznu građu primjernom za dano svjedočanstvo. Međutim, ovdje treba razlikovati dva pitanja: (i) koja vrsta dokazne građe čini prihvaćanje nečijega svjedočanstva racionalnim ili o čemu treba biti dokazna građa, (ii) koji je primjereni standard dokazne građe, tj. *koliko* bogata treba biti dokazna građa da bi naše povjerenje bilo racionalno. U ovom radu baviti ću se isključivo prvim pitanjem, tj. problemom naravi dokazne građe koja čini nečije povjerenje racionalnim.

Dokazna građa u prilog svjedočanstvu može biti dvovrsta: (a) dokazna građa o samom sadržaju onoga što nam je rečeno (napisano); (b) dokazna građa o informatorovoj pouzdanosti i vjerodostojnosti. Ključno je zapaziti da je situacija povjerenja u svjedočanstvo upravo karakterizirana činjenicom da slušatelj (čitatelj) ne zna ono što zna informator. Slušatelj (čitatelj) ne posjeduje, niti prema definiciji povjerenja može posjedovati, dokaznu građu o samom sadržaju onoga o čemu ga informator izvještava (jer bi u protivnom znao što informator govori i ne bi bilo mjesta za raspravu o povjerenju ili nepovjerenju). Drugim riječima, dokazna građa koju slušatelj (čitatelj) može posjedovati o nečijem svjedočanstvu u načelu ne može biti ona o sadržaju iskaza.⁷ Međutim, unatoč tome što slušatelj (čitatelj) ne može posjedovati primjerenu dokaznu građu o sadržaju iskaza, povjerenje može zasnovati na drugoj vrsti dokazne građe, onoj o informatorovoj pouzdanosti. J. Hardwig, primjerice, zaključuje kako dokazna građa na temelju koje slušatelj (čitatelj) može pripisati znanje i iskrenost svojem informatoru može biti samo dokazna građa koju slušatelj (čitatelj) posjeduje o svojem informatoru (Hardwig, 1991.).

S obzirom na rečeno, postavlja se pitanje koja vrsta podataka ili dokazne građe o informatoru može biti primjerena osnova za povjerenje. Već i na prvi pogled većina ljudi odgovorila bi kako to moraju biti podaci o tome kakav je informator čovjek, tj. o njegovu karakteru. Najčešće ljudi žele znati više o osobi i njezinu karakteru prije nego što joj 'poklone' svoje povjerenje. J. Hardwig upravo slijedi ovaj način razmišljanja, tvrdeći kako ključna dokazna građa koju slušatelj (čitatelj) može imati na raspolaganju u pojedinom slučaju jest ona o epistemičkom i moralnom karakteru informatora. Su-

gerira kako dokazna građa o iskrenosti, poštenju i stručnosti informatora upravo predstavlja primjerenu dokaznu građu za povjerenje u njegov iskaz. Nedvojbeno je da Hardwigova pozicija uključuje dvije pretpostavke: (i) podaci o karakteru osobe koja nas informira, njezine karakterne crte objašnjavaju njezino ponašanje i omogućuju nam da predvidimo njezino buduće ponašanje; (ii) razni informatori ponašat će se na različit način, poglavito zahvaljujući tomu što imaju različite karaktere ili karakterne crte. Drugim riječima, ako osoba laže, bit ćemo skloni objasniti njezino laganje pozivanjem na njezin loš karakter, kao što smo skloni objašnjavati iskrenost dobrim karakterom. Ukratko, dobar karakter jamči ponašanje u skladu s vrlinom, što znači iskrenost i poštenje u prenašanju svjedočanstva. Stoga je, prema Hardwigu, obveza slušatelja (čitatelja) zasnovati svoje povjerenje u informatora na dokaznoj građi o njegovoj osobnosti, njegovu karakteru ili određenim karakternim crtama.

PSIHOLOŠKA REALNOST KARAKTERA

Navedeni stav Hardwig dijeli sa široko prihvaćenim shvaćanjem tzv. pučke moralnosti, ali i razrađenim teorijama kao što su etika vrlina (Aristotel, iz. 1984.; McDowell, 1978.) ili teorija o moralnim stadijima (Kohlberg, 1981.). Štoviše, tradicionalni psihologijski pristupi, poglavito teorije osobnosti ali i psihologijska praksa (Rorscharchovi testovi, praksa intervjuiranja i sl.), počivaju upravo na pretpostavci o psihološkoj realnosti karaktera. U izvornoj Aristotelovoj verziji etike vrlina, karakter je definiran kao proizvod potpuno konfiguriranoga sustava neovisnih spoznajnih, afektivnih i ponašajnih dispozicija. Karakterne crte shvaćene su kao usvojene navike percipiranja, motivacije i djelovanja: navike percipiranja situacija na određen način, navike da budemo motivirani na određen način i navike da djelujemo na određen način. Rezultat: ovakvo određenje karakternih crta uključuje stav da je riječ o relativno dugotrajnim stabilnim dispozicijama osobe da djeluje na određen način. Ako je, dakle, poštena i iskrena osoba predodređena ili disponirana svojim karakterom djelovati na takav način, to znači da se može očekivati da će se ona ponašati iskreno i pošteno i u većini budućih situacija. Dobar (ili loš) karakter jest 'čvrst i nepromjenjiv', a dobre (ili loše) karakterne crte jesu dispozicije koje su 'stalne i teško se mijenjaju'. Iako se dobri ljudi mogu naći u nekoj posebno teškoj situaciji koja će im onemogućiti da se ponašaju u skladu sa svojim dobrim karakterom, oni se sigurno nikada ne mogu ponašati loše. Naime, vrlina (ili dobra karakterna crta) upravo je određena time da se netko ponaša dobro ili u skladu s vrlinom i u najtežim i najzahtjevnijim okolnostima.⁸ Važno je istaknuti da

je Aristotel zadržao svoj stav o karakteru i u temama izvan uže rasprave o etici vrlina: "(...) u situacijama gdje nema preciznoga znanja, nego gdje ima prostora za sumnju (...) karakter je gotovo, možemo to tako reći, ključan čimbenik u zauzimanju stava" (Aristotle, *Rethoric*, 1984., 1356a 5-13). Upravo je to situacija u kojoj se nalazimo kada se pitamo treba li komu povjerovati ili ne: u situaciji u kojoj možemo biti obmanuti i prevareni jedino na što se možemo osloniti jest karakter informatora. Prema Aristotelu, povjerenje treba zasnivati na procjeni vjerodostojnosti druge osobe, a vjerodostojnost ide uvijek ukorak s dobrim karakterom.

Ukratko, svako stajalište koje pretpostavlja psihološku realnost karaktera mora prihvatiti i stav da su karakterne crte (ili unutrašnje dispozicije ili motivi) stabilni ili robusni, što znači supstancijalno otporni i neosjetljivi na situacijske ili okolinske pritiske koji navode na suprotno ponašanje (Doris, 1998.). Nadalje, pretpostavljeno je da je dobar karakter integrirani skup robusnih dobrih karakternih crta. U tom smislu možemo govoriti i o dosljednosti u smislu da se određene (dobre) karakterne crte pojavljuju uvijek udružene s drugim (dobrim) karakternim crtama. Drugim riječima, to znači da je vjerojatnije da će ljubazna osoba ili osoba koja se ponaša prijateljski biti iskrena nego neiskrena. I uistinu, obično vjerujemo da je dobra osoba uvijek dobra, da su njezina moralna i teorijska uvjerenja takva da će se ona ako ne baš uvijek, onda bar u velikoj većini različitih situacija ponašati na dobar način.⁹

Ako bismo rečeno primijenili na slučajeve svjedočanstva, mogli bismo izvesti sljedeće zaključke. Prvo, ako imamo dokaznu građu da se osoba ponašala kompetentno, iskreno i pošteno u nekoj prošloj situaciji, možemo joj pripisati kompetentnost, iskrenost i poštenje i u budućim situacijama u kojima nas bude izvještavala. Drugim riječima, bit ćemo racionalni i epistemički odgovorni, vjerujući da su iskazi te osobe istiniti i u svakoj budućoj situaciji (teza o robusnosti karakternih crta). Drugo, čak i ako ne znamo ništa precizno o stručnosti i iskrenosti osobe, ali imamo dokaznu građu o tome da je riječ o ljubaznoj osobi koja je strastveno posvećena svojem znanstvenom radu, moći ćemo zaključiti kako imamo dostatnu dokaznu građu da u ovom određenom slučaju zaključimo da je iskrena i stručna (teza o integriranosti i dosljednosti karakternih crta).

ULOGA SITUACIJE

Unatoč ovim vrlo jakim i široko prihvaćenim pretpostavkama o karakteru i karakternim crtama, istraživanja u socijalnoj psihologiji pokazuju kako takav stav nema sustavno znanstveno utemeljenje, odnosno da ne postoje empirijske osnove za takav stav.¹⁰ Zagovornici situacijskoga pristupa ili situacio-

nizma tvrde kako su razlike u ponašanju između pojedinaca češće uzrokovane različitim okolnostima nego razlikama u osobnostima ili karakterima. Pola stoljeća istraživanja u socijalnoj psihologiji navodi nas na zaključak kako su podaci o karakternim crtama (odnosno, o navodnim individualnim dispozicijama ili ranijem ponašanju osoba) na temelju kojih mnogi ljudi i koncipiraju svoja očekivanja i predviđanja o vjerodostojnosti drugih osoba – uvelike bezvrijedni u većini svakodnevnih situacija.¹¹ Štoviše, ovu sklonost prosječnoga promatrača nazivaju 'temeljnomo greškom pripisivanja' (Ross i Nisbett, 1991.). Razlika između osobe koja se ponaša pošteno i one koja se ne ponaša tako, prema njima, u većoj je mjeri funkcija situacije nego crta osobnosti uzetih izdvojeno od situacije. Osoba koja se u pravilu ne ponaša prijateljski ili pošteno može pokazivati upravo takvo ponašanje u nekim drugim okolnostima. Situacionisti smatraju kako je dobro ponašanje primarno rezultat ili funkcija određenih okolnosti ili svojstava situacije. Stoga nam teoretičari situacionizma sugeriraju kako – ne samo obični ljudi u svojim svakodnevnim prosudbama nego i teoretičari koji postuliraju realnost karakternih crta – premalo pozornosti posvećuju ograničenjima koja nameću situacije, zbog čega i pripisuju individualnim crtama osobnosti mnogo veću stabilnost i dosljednost nego što je uistinu ima (Ross i Nisbett, 1991.).

Od Milgramova glasovitog eksperimenta do danas, intenzivna empirijska istraživanja uloge situacije pokazala su da su određeni tipovi ponašanja češće funkcije situacijskih varijacija nego individualnoga moralnog karaktera ili dispozicija osobnosti. Stanley Milgram, primjerice, na samim je počecima ovoga smjera istraživanja tvrdio da bi bilo pogrešno velikom broju subjekata koji su u njegovim eksperimentima iskazivali oblike sadističkoga ponašanja pripisati teške karakterne defekte (Milgram, 1974.). Naime, tijekom niza eksperimentalnih situacija, više od 65% subjekata iskazivalo je vrlo okrutno ponašanje, dajući sudionicima u eksperimentu električne šokove od 450 volti, dok su Milgram i drugi stručnjaci sa Sveučilišta Yale, gdje se eksperiment izvodio, očekivali da će manjina uopće prijeći razinu od 150 volti označenu kao 'vrlo jak šok'. U jednoj kasnijoj verziji Milgramova izvornog eksperimenta, u kojoj voditelj eksperimenta daje subjektima instrukcije telefonom i u kojem nema neposrednoga nadzora, pokazalo se da su subjekti bili mnogo 'humaniji', tj. nisu slušali njegove naredbe, nego su varali dajući male električne šokove trećoj osobi. Drugi poznati eksperiment kreirali su Darley i Batson i zaključili da altruistične forme ponašanja ovise poglavito o svojstvima situacije, odnosno, što je posebno zanimljivo, o naizgled posve irelevantnim okolnostima

(Darley i Batson, 1973.). U njihovom eksperimentu, 63% studenata koji nisu bili u žurbi stali su kako bi pomogli unesrećenoj osobi koja je ležala na putu do njihova odredišta; 45% studenata koji su se umjereno žurili stali su i pomogli osobi, a tek je 10% studenata koji su se žurili stalo kako bi pomoglo unesrećenoj osobi. Nadalje, Mathews i Cannon pokazali su kako su subjekti bili pet puta skloniji pomoći podići knjige ozlijeđenom muškarcu u situaciji kada je okolinska buka normalna nego onda kada su radovi na kompresoru u neposrednoj blizini proizvodili veliku buku (80% v. 15%) (Mathews i Cannon, 1975.). Isen i Levin¹² otkrili su da su ljudi 22 puta skloniji pomoći drugoj osobi kojoj su ispali neki papiri nakon što su netom prije u pretincu za novčiće u telefonskoj govornici pronašli novčić nego kada ga nisu našli (88% v. 4%), (Isen i Levin, 1972.). Glasovite eksperimentalne studije Latanea i Darleya ustanovile su fenomen nazvan 'difuzijom odgovornosti', koji sugerira da altruističko ponašanje uvelike ovisi o tome je li osoba sama s unesrećenom osobom ili je u blizini dvoje ili više ljudi: 85% subjekata pomoglo je osobi s epileptičnim napadom kada su mislili da su sami s njom; taj je postotak pao na 62% kada su mislili da je prisutna još jedna osoba koja bi mogla pomoći; konačno, samo je 31% bio spreman priskočiti u pomoć kada je u blizini bilo još četvero ljudi (Latane i Darley, 1970.). Svi ovi, ali i brojni drugi, primjeri nedvojbeno pokazuju koliko slučajne okolnosti – poput trenutačnoga raspoloženja, žurbe, straha pred autoritetom, izdavanja naredbi telefonom ili neposredno, prisutnosti dviju ili više osoba – mogu neutralizirati navodne karakterne crte. Za sve one koji vjeruju u psihološku realnost karakternih crta vrlo je neugodna činjenica da tako neznatne okolinske manipulacije mogu neutralizirati, po definiciji, robusne i stabilne karakterne crte. Možemo ukratko zaključiti da navedena empirijska građa nedvojbeno dovodi u pitanje široko prihvaćeno mišljenje o značenju karaktera u objašnjenju i predviđanju ponašanja (Flanagan, 1991.).

PONOVNO RAZMATRANJE EMPIRIJSKIH NALAZA

S jedne strane, istraživanja u socijalnoj psihologiji pokazala su kako nemamo dobre razloge za pretpostavku da će se ljudi u većini uobičajenih situacija (kada surađuju s drugim ljudima) ponašati u skladu s pripisanim karakternim crtama, a neovisno o specifičnosti situacije u kojoj se nalaze. To znači, primjerice, da postoji značajna mogućnost da će se osoba, za koju se pretpostavilo da je iskrena, ponašati neiskreno u mnogim situacijama u kojima bi bilo primjereno da bude iskrena. Istraživanja u situacijskoj psihologiji navode na zaključak da karakterne crte nisu ni robusne ni integrirane već fragmenti-

rane, i to tako da se dispozicija za iskrenost može uvijek naći kod iste osobe s dispozicijom za neiskrenost (Doris, 1998., 2002.). Naizgled stabilne i dosljedne karakterne crte (unutrašnje dispozicije prema vjerodostojnosti, pouzdanosti, kompetentnosti, iskrenosti i sl.) himere su ili bar neprimjerene teorijske idealizacije koje ne mogu poslužiti kao osnova za racionalno ili epistemički odgovorno povjerenje. Time se ne sugerira da ne postoji poštenje ili pouzdanost, nego samo da ne postoje općenito poštene ili pouzdani ljudi (Doris, 2002.).

S druge strane, unatoč razornoj empirijskoj kritici teorija osobnosti ili karakternih crta, ne može se poreći zdravorazumska pretpostavka o stanovitoj konzistentnosti u ponašanju osoba. Primjerice, posve je primjereno primijetiti kako, unatoč empirijskim nalazima, i dalje zapažamo određene pravilnosti i dosljednosti u ponašanju drugih ljudi koje upućuju na postojanje nekakvih stabilnih unutrašnjih dispozicija. U istim situacijama ili unutar istih situacijskih ograničenja ni različiti se ljudi ne ponašaju jednako. Ne mogavši poreći ovakve primjedbe, zagovornici situacionizma prihvaćaju da se pojedinci mogu ponašati dosljedno, ali tvrde da to nije tako zahvaljujući postojanju neke stabilne predispozicije prema iskrenosti, poštenju, ljubaznosti, ovisnosti i sl., "već prije zahvaljujući dosljednosti u ciljevima, korištenju istih strategija u interpretaciji njihova društvenog svijeta" (Doris, 2002., str. 20). Drugim riječima, dosljednost u ponašanju može biti odraz individualnih razlika, ali ne razlika u karakternim crtama. Naglašavaju da odbacivanje karakternih crta ne znači odbaciti individualne različitosti: ljudi se razlikuju po svojim ciljevima, interpretacijama društvenih uloga, strategijama, neurozama, optimizmu i sl., ali ne prema situacijski neosjetljivim karakternim crtama. Prema G. Harmanu, osobe posjeduju različite temperamentne, različite stupnjeve znanja, različite želje i ciljeve, različite sposobnosti i djeluju u različitim situacijama na način na koji ih one doživljavaju različitim. Postoje empirijski dokazi da sve te različitosti utječu na to što će osoba učiniti, ali nema znanstvenih dokaza da su te različitosti objašnjive razlikama u robusnim karakternim crtama (Harman, 1999., 2000.).

Daleko nadilazi naš zadatak prosuđivati o ovim dvama pristupima objašnjavanju ponašanja ili o odgovarajućim moralnim teorijama. Ne bismo otvarali raspravu ni o tome postoji li i kakva je razlika između unutrašnjih dispozicija (postuliranih unutar teorija osobnosti) i temperamenta osobe oblikovanoga njezinim znanjem ili specifičnim ciljevima (o kojima pišu situacionisti). Konačno, ne bismo se upuštali ni u kakvo navijanje bilo za eliminativističku poziciju, koja potpuno odbacuje postojanje karakternih crta, bilo za umjereni-

ju reduktivističku poziciju, prema kojoj karakterne crte treba svesti na svojstva situacije. Međutim, treba konstatirati dvije neporecive tvrdnje. Prvo, ponašajne korelacije od situacije do situacije ne iznose nula; odnosno, ako znam da je netko bio iskren u nekim okolnostima, to ne znači da ne znam ništa o tome koliko je ta osoba iskrena ili hoće li biti iskrena u drugim okolnostima. Također, ponašajne korelacije nemaju vrijednost 1.0; ako znam da je osoba bila iskrena u jednoj situaciji, to ne znači da posjedujem definitivne razloge ili sposobnosti za predviđanje njezine iskrenosti u nekoj sljedećoj situaciji (Sabini i Silver, 2005.). Bilo bi nerealno očekivati da će bilo koja teorija ponuditi stupanj korelacije između situacija ili empirijski precizirati korelaciju tako da će pretegnuti bilo na stranu situacionizma, bilo na stranu teorija osobnosti. Drugo, suvremena literatura o konzistentnosti osobnosti jasno pokazuje da većina ljudi precjenjuje dosljednost ljudi od situacije do situacije. Drugim riječima, činjenica jest da ljudi očekuju da će korelacije (ili dosljednost u ponašanju) od jedne do druge situacije biti veća nego što je u eksperimentima pokazano da korelacije i dosljednosti stvarno ima (Kunda i Nisbett, 1996.).

Stoga smatram da se iz prethodne rasprave mogu izvesti dvije pouke za našu raspravu o povjerenju: (i) teza o situacijskom karakteru povjerenja – nasuprot različitim teorijama osobnosti koje uče o postojanju osoba vjerodostojnih u različitim situacijama i u različitim razdobljima, znanstvena istraživanja svjedoče o tome da navodna stabilna vjerodostojnost može biti iznenađujuće podložna promjenama pod raznim situacijskim pritiscima; (ii) teza o regularnostima u ponašanju – unatoč empirijskim otkrićima, koja mogu biti interpretirana kao dokazna građa protiv pretpostavke o vjerodostojnosti osobe, stanovita regularnost i koherentnost u ponašanju osoba ne može se poreći. Sve upućuje na to da će pristup koji uspije optimalno uskladiti ove dvije teze biti i opcija koja najviše obećava (Mischel i Shoda, 1995.).

KONTEKSTUALNA PERSPEKTIVA

Kao što sam napomenula na samom početku, cilj je ovoga rada pokušati integrirati postavke dviju različitih perspektiva o povjerenju: filozofijske, koja se tradicionalno oslanja na teorije osobnosti i pitanje povjerenja stavlja u okvir rasprave o karakteru i karakternim crtama, i socijalne, koja sugerira da se povjerenje treba shvatiti kao interpersonalna relacija ključno određena svojstvima situacije. Pokušat ću obuhvatiti navedenu tezu o situacijskom karakteru povjerenja i tezu o regularnostima u ponašanju unutar kontekstualne perspektive, koja će istodobno predstavljati svojevrsnu unifikaciju tradicionalno suprotstavljenih pozicija.

Prije svega treba definirati pojmovlje koje će zamijeniti neprimjerene pojmovne idealizacije navedenih pristupa. Umjesto globalnih, robusnih i integriranih karakternih crta, predložimo pojam '*lokalnih*' crta, vremenski stabilnih, ali na situaciju osjetljivih dispozicija koje mogu reflektirati stano-vite razlike između osoba (Doris, 1998., 2002.). Lokalne karakterne crte razlikuju se od tzv. pukih karakternih crta po tome što nisu generalne, nego su izraz načina na koji se pojedina osoba ponaša u specifičnim okolnostima (na primjer, osoba može biti iskrena u odnosima s bliskim prijateljima, ali ne i izvan toga kruga; ili može biti pouzdana u poslovnim relacijama, ali ne i u obiteljskima i sl.). Umjesto definiranja ponašanja u skladu s okolinskim svojstvima ili aspektima situacija kojima izmiče svaka zakonolikost i sve se svodi na grubi partikularizam situacije, predložimo pojam *situacijskih ponašaj-nih obrazaca*, koji povezuje pojedina situacijska svojstva s odgovarajućim tipičnim ponašajnim manifestacijama. Činjenica je da mnoge okolnosti izazivaju posebne ponašajne odgovore ili reakcije, neovisno o razlikama među pojedincima. Primjerice, određene okolnosti mogu neutralizirati lokalnu pouzdanost ili vjerodostojnost osobe (situacije u kojoj su na kocki veliki poslovni ili karijerni interesi), kao što neke druge okolnosti mogu učiniti da inače lokalno nepouzdana ili nevjerodostojna osoba bude pouzdana i vjerodostojna (situacija u kojoj je osoba emocionalno povezana s drugom osobom). Ovi prijedlozi ne isključuju postojanje osobina poput vjerodostojnosti i specifičnosti partikularnih situacijskih utjecaja, ali impliciraju mnogo manje rigidnosti i općenitosti nego što sugerira bilo pučka teorija morala, bilo izvorni situacionizam. To, primjerice, znači da bismo trebali imati povjerenja u informatora u danim okolnostima; (i) zato što smo bili svjedoci da je ta osoba bila suosjećajna, profesionalna ili iskrena i u sličnim ranijim okolnostima (lokalne karakterne crte), (ii) zato što situacijski ponašajni obrazac sugerira da u situaciji nema ništa što bi moglo interferirati ili spriječiti iskrenost i kompetentnost.

Konačno je moguće i rezimirati ključne teze kontekstualne perspektive te ponuditi odgovor na pitanje koja vrsta dokazne građe čini naše povjerenje racionalnim izborom ili epistemički odgovornom odlukom.

1. *Komunikacijski kontekst*. Svaka situacija svjedočanstva u kojoj nas druga osoba izvještava o nečemu predstavlja različit i poseban komunikacijski kontekst, gdje komunikacijski kontekst upućuje na vrlo složenu funkciju okolnosti u kojima je izrečen iskaz. Primjerice, komunikacijski kontekst može biti karakteriziran sljedećim svojstvima: interesom informatora ili slušatelja (čitatelja) da precijene vlastito znanje ili da se prika-

žu u boljem svjetlu; interesom i namjerama informatora i slušatelja (čitatelja),¹³ uspoređivanjem stupnja stručnosti informatora i slušatelja (čitatelja), dobicima ili gubicima informatora u slučaju da slušatelj prihvati njegovu svjedočanstvo kao istinito; institucionalnim i društvenim ograničenjima koja mogu utjecati na koga da bude iskren u danoj situaciji poput mogućnosti da se lako provjeri njegov iskaz, visoke cijene koju bi informator platio ako bude 'uhvaćen' u laži; strahu informatora da se ne osramoti ili 'ispadne glup' pred slušateljem ili širom publikom¹⁴ i mnoge druge (Adler, 2002.).

Zaključimo, tri su vrste dokazne građe o komunikacijskom kontekstu koje mogu biti relevantne za donošenje racionalne odluke: (a) dokazna građa o samom svjedočanstvu (kada i u mjeri u kojoj je dostupna); (b) dokazna građa o lokalnim crtama informatora; (c) dokazna građa o situacijskim ponašajnim obrascima.¹⁵ Teorijska prednost ovakva kontekstualnoga pristupa pred tradicionalno filozofskim i prevladavajućim pristupom što ga zagovara Hardwig lako je uočljiva. Naime, u nekim situacijama teorije osobnosti potpuno su bespomoćne – i u svojoj eksplanatornoj i u prediktivnoj ulozi: primjerice, u situaciji u kojoj turist pita slučajnoga prolaznika za put do muzeja, sljedbenik Hardwigova pristupa ne bi mogao donijeti racionalnu odluku treba li povjerovati prolazniku ili ne, jer nema nikakve dokazne građe o njegovu karakteru. Naprotiv, slijedeći kontekstualnu perspektivu, dokazna građa koju posjedujemo o situacijskom ponašajnom obrascu (i prema kojima bi bilo začudno ili pak bizarno da prolaznik laže turistu) omogućuje nam da donesemo odluku. Zapazimo da unatoč tome što ne znamo ništa ni o samom svjedočanstvu ('Muzej je lijevo') ni o informatoru, naša nam pozicija omogućuje da racionalno i epistemički odgovorno pripišemo iskrenost prolazniku na temelju dokazne građe o situacijskim ponašajnim obrascima (samo krajnje neuobičajena motivacija morala bi stajati iza pretpostavke o nepouzdanosti informatora ako on izgleda kao normalna osoba koja dobro govori jezik zemlje u kojoj se nalazimo). Štoviše, za razliku od Hardwigova pristupa, kontekstualna perspektiva nam omogućuje da objasnimo zašto ljudi obično uistinu i vjeruju prolaznicima u stranim gradovima ili osobama na šalterima, iako ne znaju ništa o njima samima ili o njihovim karakteristikama.

2. *Lokalizam*. Nema osobe kojoj bi bilo racionalno pokloniti povjerenje u bilo kojoj situaciji i u pogledu bilo koje teme. Budući da naši informatori ne djeluju prema 'zakonom' stabilnim, na situacije neovisnim, robusnim karakteristikama, dokazna građa o crtama osobnosti (koja bi trebala predstavljati nepromjenjive zakonitosti u ponašanju drugih

osoba) ne može biti temelj za epistemički odgovorno povjerenje. Samo dokazna građa o komunikacijskom kontekstu čini primjerenu osnovu za racionalnu odluku. Pripisivanje znanja, stručnosti, iskrenosti i benevolentnih motiva treba se obavljati lokalno, od slučaja do slučaja ili od situacije do situacije. Svaka je početna situacija svjedočanstva neutralna i svatko treba prihvatiti iskaze drugih osoba samo ako posjeduje dokaznu građu o komunikacijskom kontekstu u kojem je svjedočanstvo izrečeno. Preciznije, u situaciji u kojoj informator izriče neki iskaz slušatelj (čitatelj) treba prosuditi tvrdi li informator u toj situaciji ono što vjeruje da je istinito te je li određena situacija takva da informator stvarno i zna ono što tvrdi da je istinito.

3. *Pozadinska vjerovanja*. Pozadinska vjerovanja omogućuju nam prepoznavanje komunikacijskoga konteksta kao pouzdane situacije svjedočenja (Adler, 2002.; Faulkner, 2002.). Duga osobna povijest komunikacije s ljudima i njihovim svjedočanstvima, 'pohranjena' u obliku iskustva ili pozadinskih, prihvaćenih vjerovanja, uči nas u koji tip treba svrstati određeno svjedočanstvo: vjerodostojna, nevjerodostojna ili u ona koja mogu biti vjerodostojna koliko i nevjerodostojna (neodlučiva). Drugim riječima, naša pohranjena vjerovanja tvore iskustvo koje nas opskrbljuje dokaznom građom o pojedinim temama, o ponašanju pojedinih osoba, ali i o situacijskim ponašajnim obrascima, tj. o tome koliko postojeće okolnosti mogu djelovati na pouzdanost informatora. Primjena postojećeg iskustva na nove situacije moguća je jer su naše socijalne i komunikacijske prakse u velikoj mjeri uniformne. Drugim riječima, mi već u velikoj mjeri i posjedujemo potencijalnu dokaznu građu o tome što čini pouzdano svjedočenje, a godine (više ili manje) uspješna funkcioniranja i djelovanja u društvu omogućuju nam i stalno testiranje i revidiranje pozadinskih vjerovanja.

Moguće je primijetiti da je ovakav savjet – prema kojem treba biti osjetljiv na situacijske okolnosti koje mogu interferirati s informatorovom iskrenošću ili kompetencijom – nevaljan jer je preopćenit i nije fokusiran, zbog čega upućuje slušatelja (čitatelja) da bude osjetljiv na sve (Sabini i Silver, 2005.). Međutim, polazimo od pretpostavke da u situaciji svjedočanstva slušatelj (čitatelj) razborito zaključuje ono što je najbolje objašnjenje toga zašto informator govori (ili piše) to što govori (ili piše). Primjerice, prepoznavanje ili identifikacija neke okolnosti kao relevantne za tu određenu situaciju prosuđuje se na temelju sličnosti i razlika između te situacije i onih koje smo ranije (ispravno ili neispravno) prihvatili ili odbacili. Uspoređujemo svojstva postojeće situacije u kojima je izrečeno neko svjedočanstvo sa svojstvima situacija u kojima

su svjedočanstva već prihvaćena ili odbačena. Drugim riječima, relevantna svojstva situacije jesu ona koja postojeća situacija dijeli s ranijim situacijama (Faulkner, 2002.). Konačno, treba naglasiti da znanje koje smo stekli svjedočanstvima drugih ljudi (iz knjiga, s predavanja, usmenom predajom i sl.), naši prošli uspjesi ili neuspjesi u poklanjanju povjerenja jamče primjernu dokaznu građu na temelju koje možemo racionalno procijeniti koja su to relevantna svojstva komunikacijskoga konteksta, kao i treba li dano svjedočanstvo smatrati prihvatljivim, neprihvatljivim ili neodlučivim.

Konačno, mogli bismo redefinirati početni 'princip povjerenja' u skladu s kontekstualnom perspektivom koju smo upravo elaborirali:

(PP') Slušatelj (čitatelj) S racionalan je u poklanjanju povjerenja informatoru I u pogledu njegova svjedočanstva p, ako i samo ako S ima dokaznu građu o komunikacijskom kontekstu temeljem koje može pokloniti povjerenje I-u u pogledu p.

KONTEKSTUALNA PERSPEKTIVA: PRIMJENA

Ovako koncipirana kontekstualna perspektiva teorijski je superiorna alternativnim parcijalnim perspektivama jer zadržava u određenom stupnju zdravorazumsku pretpostavku o karakternim crtama i istodobno prihvaća nove znanstvene dokaze o ulozi situacija u određivanju ponašanja. Ideja lokalnih karakternih crta povlači stav da upravo situacija određuje očitovanja karaktera, a ideja situacijskih ponašajnih obrazaca da i unutar situacija ima neke regularnosti i zakonomjernosti. Stoga empirijski nalazi iz domene povjerenja prema institucijama i unutar institucija mogu biti potpuno objašnjeni unutar kontekstualne perspektive, što potvrđuje i njezinu praktičnu primjenjivost pred perspektivama koje jednostrano naglašavaju individualni ili socijalni karakter povjerenja.

Među teoretičarima 'institucija' široko je rasprostranjeno shvaćanje da su nepovjerenje ili sumnjičavost upravo najčešći problemi unutar većine organizacija različitih vrsta. Kontekstualna perspektiva upućuje na činjenicu da se takvo nepovjerenje često aktivira pod utjecajem različitih, a ponekad i vrlo suptilnih, okolnosti na osobe koje u drugačijim kontekstima ne bi reagirale na isti način: "Često bez ikakve stvarne pogreške s njihove strane, djelatnici mogu biti metom tuđe sumnjičavosti upravo zbog konteksta u kojem su djelovali" (Fein i Hilton, 1994., str. 171). U skladu s našim stavom da racionalno povjerenje ovisi o prepoznavanju komunikacijskoga konteksta (udruženoga djelovanja lokalnih crta karaktera su-

bjekata, situacijskih ponašajnih obrazaca i poznavanja samog problema), a u cilju uklanjanja ili smanjivanja nepovjerenja u institucije, treba prepoznati situacijske smjerokaze ili kontekstualne činitelje koji aktiviraju nepovjerenje ili sumnjičavost.

Pokazali smo kako, neovisno o specifičnostima osoba, čak i vrlo nesupstancijalne situacijske okolnosti mogu promijeniti svojstva komunikacijskoga konteksta i tako postati generatori nepovjerenja. Primjerice, svaka situacija u kojoj je slušatelj (čitatelj) upozoren na mogućnost prijave nerazmjerno povećava nepovjerenje ili bar usporava proces uspostavljanja povjerenja. U tom smislu relativno je lako objasniti trend sve većega nepovjerenja prema institucijama činjenicom velikog utjecaja sredstava masovnog informiranja i kontinuiranoga povećanja dostupnosti informacija (Capella i Jamieson, 1997.). Nadalje, istraživanja su upozorila na korelaciju sve većega nepovjerenja u institucije i povećane sklonosti ljudi različitim teorijama urote (Butler i sur., 1995.; Harrison i Thomas, 1997.; Pipes, 1997.). Što je ljudima prezentnija mogućnost postojanja urote, to će više izbjegavati poklanjati povjerenje institucijama. Prema nekim istraživanjima, važan činitelj u objašnjenju stupnja povjerenja što ga javnost ima prema institucijama nije – kao što bismo očekivali – stručnost i kompetentnost djelatnika institucija i njihov rad, nego osoba vođe te institucije. Drugim riječima, što je manje povjerenja u vodeću osobu institucije, to je manje povjerenje u cijelu instituciju (Zimmer, 1972.). Povjerenje u institucije bitno ovisi i o očekivanjima i obećanjima da će se ukloniti žarišni socijalni problemi. Neovisno o realnoj učinkovitosti, nepovjerenje neproporcionalno raste s opažanjem nesposobnosti da se ispune obećanja koja su dana (Nye, 1997.). To znači da će nepovjerenje rasti što je očitija nesposobnost da se ispune dana obećana. Već iz ovoga kratkog pregleda vidi se kako povjerenje u institucije često ovisi o činiteljima koji nisu supstancijalno povezani uz sam rad i efikasnost institucije, već o kontekstu u kojem se institucija procjenjuje. Drugim riječima, važan činitelj u otklanjanju nepovjerenja jest rad na otklanjanju ili neutraliziranju situacijskih okolnosti koji interferiraju s objektivnim pokazateljima stručnosti i uspješnosti institucije.

Nadalje, kontekstualna perspektiva pruža okvir za razumijevanje zašto je povjerenje mnogo lakše razoriti nego izgraditi. Naime, negativni događaji imaju mnogo veći utjecaj na procjene o tome treba li poklanjati komu povjerenje nego pozitivni događaji (Slovic, 1993.). Štoviše, izvori koji iznose negativne vijesti percipiraju se kao mnogo pouzdaniji i vjerodostojniji od onih koji distribuiraju pozitivne vijesti. Pokazano je i da su ljudi mnogo skloniji povjerovati u negativne informacije i uvijek preferiraju negativna ogovaranja pred pozitivnim

informacijama ili hvaljenjem osoba (Burt i Knez, 1995.). Dakle, u izgradnji i zadržavanju povjerenja u institucije važno je, uz stvarnu djelotvornost, voditi računa o ovakvim i sličnim svojstvima komunikacijskoga konteksta koji mogu utjecati na procjenu rada institucije.

Konačno, i unutar samih institucija svojstva komunikacijskoga konteksta bit će presudna za izgradnju povjerenja. Primjerice, primjena modernih tehnologija i elektroničkoga sustava nadzora zaposlenika povećava stupanj nepovjerenja (Cialdini, 1996.). Kontinuirana istraživanja pokazuju da pojedinci smatraju kako su osobe izvan njihovih grupa manje poštene, pouzdane i općenito manje vjerodostojne od članova grupe kojoj i oni sami pripadaju, pa čak i kada je riječ o grupama okupljenima oko proizvoljnih i slučajnih kriterija (Brewer, 1996.). Pokazano je i to da osobe u stanju društvene ovisnosti ili ranjivosti pokazuju veći stupanj povjerenja prema drugim osobama koje su im statusno bliže nego onima koje u usporedbi s njima zauzimaju više pozicije (Kramer, 1996.). Još jednom se pokazalo koliko složena i suptilna mogu biti svojstva komunikacijskoga konteksta koja utječu na stvaranja i ograničavanje povjerenja.

Dakako da je empirijska građa mnogo složenija i bogatija od ove koju smo upravo naveli. Međutim, i unatoč tome, važno je zapaziti da je predložena kontekstualna perspektiva omogućila okvir i za unifikaciju suprotstavljenih teorijskih pristupa i za objašnjavanje empirijskih rezultata. Na kraju možemo odgovoriti i na pitanja postavljena na početku ovoga rada, a koja se tiču obuhvatnije interdisciplinarnе definicije povjerenja na temelju kojega će se moći ponuditi učinkovite strategije izgradnje i očuvanja povjerenja unutar institucija i prema institucijama. Prvo, povjerenje treba razumijevati u terminima lokalnih crta osobnosti ili unutrašnjih dispozicija osobe da na određen način reagiraju u određenim okolnostima te u terminima situacijskih ponašajnih obrazaca, tj. tipičnih ponašajnih reakcija u određenim situacijama. Drugo, ako želimo pronaći primjerenije postupke izgradnje povjerenja, nužno je prepoznati situacijske smjerokaze i neutralizirati ona svojstva komunikacijskoga konteksta koja mogu aktivirati neželjene lokalne dispozicije prema nepovjerenju.

BILJEŠKE

¹ Općenito epistemološka perspektiva tradicionalno je individualistička, odnosno, usredotočena na pojedinačne spoznavatelje i njihove spoznajne procese. Unutar takva okvira i iz iste perspektive pišu utemeljitelji filozofske rasprave o povjerenju J. Locke, D. Hume i T. Reid, koji poglavito imaju na umu pojedinca koji se nalazi pred problemom opravdana prihvatanja ili neprihvatanja tuđih svjedočanstava. Unatoč tome što je suvremena rasprava o povjerenju i svjedočanstvu kao izvoru znanja otvorila prostor za razvoj socijalne epi-

stemologije i postala jedna od velikih tema socijalne epistemologije, u posljednjih petnaestak godina i dalje je dominantan isti individualistički pristup (primjerice, Coady, 1992.; Burge, 1993.; Foley, 1994.; Fricker, 1994., pa čak i kod "oca" socijalne epistemologije, Goldman, 1999.; Faulkner, 2003. i dr.).

² Drugim riječima, u radu se pretpostavlja naturalistički pristup epistemologiji (pa dakako i socijalnoj epistemologiji, unutar koje je otvoren problem povjerenja) ili stav da je neprimjereno iz analize fenomena povjerenja isključiti empirijske nalaze koji ponajprije uključuju nalaze psihologije, socijalne psihologije i organizacijske teorije. Naš naturalistički program nije reduktivistički u Quineovu smislu (Quine, 1969.), nego je bliži umjerenom naturalizmu koji naglašava potrebu povezivanja epistemologije sa psihologijom i drugim relevantnim znanostima (Goldman, 1986.; Stich, 1990.; Kitcher, 1992. i dr.).

³ Moguće je prigovoriti evidencijalističkom stajalištu da pogrešno prikazuje povjerenje kao racionalnu odluku, a ne kao spontani emocionalni ili afektivni stav, pesimistični ili optimistični stav prema svijetu (Jones, 1996.). Činjenica jest da ovakav pristup predstavlja opreku pretpostavljenoj poziciji evidencijalizma. Međutim, nema ničega unutar evidencijalističke pozicije što onemogućuje tvrdnju da u mnogim situacijama naše povjerenje ne ovisi samo o dokaznoj građi koju posjedujemo (primjerice, religijski sudovi koje prihvaćamo od drugih ljudi ili iz knjiga nisu utemeljeni na dokaznoj građi nego na vjeri; ponekad vjerujemo iskazima prijatelja, iako ne posjedujemo adekvatnu dokaznu građu o njihovoj pouzdanosti u danom slučaju i sl.). Međutim, u slučajevima kada je naše povjerenje 'afektivno', mi smo svjesni da takva vjerovanja imaju drugačiji epistemički i praktički status od onih koje smo usvojili na temelju dokazne građe (i koja su jedini kandidati za znanje) (Audi, 1998.; Adler, 2002.).

⁴ Evidencijalizam je izvorno epistemološka pozicija prema kojoj je '(...) uvijek pogrešno, bilo gdje i za bilo koga vjerovati bilo što bez dovoljne dokazne građe (...)' (Clifford, 1879., str. 183). Najpoznatiji suvremeni zagovornici ovoga stava jesu R. Feldman i E. Conee, koji tvrde da je "doksastičko stanje D (primjerice, povjerenje) prema propoziciji p epistemički opravdano za S u vremenu t ako i samo ako to doksastičko stanje D prema p odgovara dokaznoj građi koju S ima u t " (Feldman i Conee, 2004.). Evidencijalizam koji ovdje pretpostavljamo oslanja se na ovu tradiciju, ali je vezan isključivo za pitanje povjerenja i svjedočanstva i u tom smislu blizak stavu koje brani J. Adler (Adler, 2002.).

⁵ Pod dokaznom građom razumijevamo epistemičke razloge u najširem smislu. Drugim riječima, dokazna je građa veza između iskaza druge osobe koji je predstavljen kao istinit i uvjeta koji čine to svjedočanstvo istinitim. Kada će e biti dokazna građa za neko svjedočanstvo? Prvo, e treba govoriti u prilog svjedočanstva p i, drugo, e treba povećavati prihvatljivost svjedočanstva p . Ukratko, e će biti dokazna građa za doksastičko stanje D prema propoziciji p – u ovom slučaju povjerenje ili prihvaćanje svjedočanstva p – za slušatelja S ako S-ova dokazna građa uključuje e i ako je $D(p/e) > D(p)$.

⁶ U članku sam potpuno usredotočena na pitanje povjerenja u izravnoj komunikaciji, tj. povjerenja u tuđe svjedočanstvo, zato što je pitanje povjerenja u posljednja dva desetljeća upravo i potaknuto otvaranjem epistemologije svjedočanstva (Audi, 2003.; Prichard, 2004.).

⁷ Dakako da je moguće da je sadržaj svjedočanstva toliko nevjerojatan da slušatelj (čitatelj) ipak može procijeniti njezinu neprihvatljivost. Također je moguće da slušatelj (čitatelj) ima neka znanja o temi svjedočanstva, iako ne toliko detaljna ili takva koja se iznose u svjedočanstvu. Kako bilo, najčešće slušatelj (čitatelj) ipak nema dostatnu dokaznu građu o samom sadržaju svjedočanstva na temelju koje bi u njega mogao povjerovati. Odnosno, ako ima dostatnu dokaznu građu, značilo bi da to za njega nije nova informacija, nego da ju je mogao izvesti iz svoga postojećeg znanja. Primjerice, ako mi znanstvenik kaže kako je genetski modificirana hrana nezdrava, moja dokazna građa kao nestručnjaka u domeni (neovisno o tome što ja mogu misliti o GMO-u) nije dostatna za prosudbu o prihvatljivosti tog iskaza i nije usporediva s onom samoga znanstvenika. Preciznije, moje znanje o genetici ne može mi osigurati dostatnu dokaznu građu za racionalno povjerenje u svjedočanstvo. U mnogim svakodnevnim situacijama, poput one kada turist pita prolaznika u stranom gradu za put do muzeja, turist ne može imati nikakvu dokaznu građu o sadržaju potencijalnih prolaznikovih odgovora. ('Muzej je lijevo' jednako je vjerojatno kao i 'Muzej je desno'; oba iskaza jednako su nepodržana dokaznom građom kojom raspolazemo. Isto vrijedi za mnoge druge iskaze stručnjaka i za mnoge druge svakodnevne situacije.)

⁸ Prema Aristotelu, ponašanje kojemu možemo pripisati vrlinu slijedi iz 'čvrstog i neprimjenjivog karaktera', a nije pod utjecajem nekih prolaznih motiva (1984., 1105a28-b1). Vrline su neodvojive jedne od drugih, one su povezane u dobrom karakteru osobe (1984., 1144b30-1145a2). Vrline su *hexis* (1984., 1106a10-12), a *hexis* je upravo dispozicija koja je 'čvrsta i koja se ne može mijenjati' (1984., 8b25-9a9). R. Audi interpretira Aristotelov stav tako da prema njemu dobro ponašanje slijedi iz dobra karaktera 'nužno i trajno' (Audi, 1995.). M. J. McDowell, istaknut zagovornik etike vrlina, tvrdi da je sklonost dobru ponašanju u dobru čovjeku skrivena ili pritajena, ali da, iako takva osoba može u sebi prepoznati nagnuće da učini nešto loše, ona to nikada neće smatrati pravim razlogom da tako stvarno i djeluje (M. J. McDowell, 1978.). Konačno, prema interpretaciji J. Dorisa, Aristotel je smatrao da je upravo vrlina ponašati se na ispravan način u najtežim i najzahtjevnijim situacijama (1984., 1105a8-10; cf. 1115a25-6), tj. da će praktička mudrost (*phronimos*) slijediti ispravan način ponašanja bez obzira na okolnosti (1984., 1100b33-1101a7, 1140a25-8)" (Doris, 1998.)

⁹ O. Flanagan primjećuje da ćemo osobu koja snažno i apriori vjeruje u to da se dobri ljudi uvijek ponašaju dobro i da imaju samo dobre osobine – smatrati krajnje naivnom. Ipak, činjenica jest da u svakodnevnom prosuđivanju i očekivanjima mi slijedimo upravo stav o čvrstom i integriranom karakteru i da se nerijetko iznenadimo kada 'dobra' osoba učini nešto loše, tj. nešto što je nekonzistentno njezinu dobrom karakteru. Upravo zato što pučka moralnost sadrži pretpostavke o robusnim i integriranim karakternim crtama, mi očekujemo da će se druge osobe ponašati krajnje dosljedno u različitim okolnostima (Flanagan, 1991.).

¹⁰ Najranije teze protiv teorije osobnosti, tj. o tome da se ljudi ponašaju previše inkonzistentno od situacije do situacije da bismo im opravdano pripisali neke stabilne i robusne karakterne crte, možemo naći u djelima H. Hartshorne i M. A. May, 1928., te kasnije kod W. Mischel, 1968.

¹¹ L. Ross i R. E. Nisbett ističu kako i neki teoretičari osobnosti priznaju da je naša sposobnost previđanja budućega ponašanja osobe u određenoj situaciji, na temelju znanja o tome kako se ponašala u nekim ranijim situacijama – vrlo ograničena. Uspješnost predviđanja iznosi u najboljem slučaju .30, a u novijim istraživanjima i manje, što ostavlja velik prostor za nedoumicu o tome kako će se osoba stvarno ponašati (Ross & Nisbett, 1991.).

¹² Netko bi se možda mogao zapitati kakve veze ima pragmatičan ili prudencijalan interes slušatelja (čitatelja) s time koliko je istinito, iskreno i stručno svjedočanstvo njegova informatora. Smatram da je moguće da slušatelj (čitatelj) praktični interes, kao što je, primjerice, namjera poslovnog ulaganja, može imati velik utjecaj na to hoće li pripisati informatoru iskrenost i stručnost. Naime, komunikacija je relacijski čin koji obuhvaća dvije osobe ili više osoba. Svaki govornik (pisac) ima na umu neku publiku, kao što je svaki slušatelj (čitatelj) uvijek suočen s određenim informatorom. Publika (kao i bilo koji potencijalni slušatelj) dio je komunikacijskoga konteksta, i to tako da predstavlja činitelje koji postavljaju određena ograničenja na govornika. Primjerice, možemo očekivati da će informator/znanstvenik biti iskreniji i mnogo pažljiviji i koncentriraniji ako razgovara s drugim zainteresiranim znanstvenikom nego kada razgovara s osobom koja ima prosječna znanja o temi, upravo zato što znanstvenik može lako provjeriti njegove riječi. Slično, slušatelj praktični interes (primjerice, za ulaganje u GMO hranu) može utjecati na informatorovu iskrenost, jer može zanemariti neke nepovoljne informacije kako bi 'prodao' svoj GMO proizvod. U skladu s time, čini mi se da u procjeni informatorove vjerodostojnosti i slušatelj (čitatelj) interes ima veliko značenje.

¹³ J. Sabini i M. Silver kritiziraju situacionizam i predlažu navodno alternativno objašnjenje 'iznevjerenih' ili pogrešnih očekivanja o dosljednosti karaktera. Tvrdi kako situacionisti nisu svjesni koliko strah od sramoćenja može biti snažna motivacija u našem ponašanju te da bi i taj element trebao biti uračunan u očitovanja karakternih crta. Neovisno o uspješnosti njihove kritike, čini mi se da njihovo objašnjenje iznevjerenih očekivanja može biti dobro, ako ne i bolje, inkorporirano u našu ekumensku sliku, prema kojem je to relativno stabilan situacijski obrazac koji se manifestira u različitim komunikacijskim kontekstima (Sabini i Silver, 2005.).

¹⁴ Detaljna elaboracija situacijskih ponašajnih obrazaca znatno nadilazi naše mogućnosti i ciljeve. Međutim, vidi detaljnije u M. Argyle, A. Furnham i J. A. Graham, 1981.

LITERATURA

Adler, J. (2002.), *Beliefs Own Ethics*, Cambridge: Mass., A Bradford Book, MIT Press.

Argyle, M., Furnham, A. i Graham, J. A. (1981.), *Social Situations*, Cambridge, Cambridge University Press.

Aristotle, *The Complete Works of Aristotle*, J. Barnes (ur.), Princeton, Princeton University Press, 1984.

Audi, R. (1995.), Acting from Virtue, *Mind*, 104: 449-471.

- Audi, R. (1998.), *Epistemology*, London, Routledge.
- Brewer, M. B. (1996.), In-group favoritism: the subtle side of inter-group discrimination. U: D. M. Messick, A. E. Tenbrunsel (ur.), *Codes of Conduct* (str. 160-71), New York, Russell Sage Found.
- Burge, T. (1993.), Content Preservation, *The Philosophical Review*, 102 (4): 457-488.
- Burt, R. i Knez, M. (1995.), Third-party gossip and trust. U: R. M. Kramer, T. R. Tyler (ur.), *Trust in Organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Butler, L. D., Koopman, C., Zimbardo, P. G. (1995.), The psychological impact of viewing the film JFK: emotions, beliefs, and political behavioral intentions, *Political Psychology*, 16: 237-257.
- Cialdini, R. (1996.), The Triple tumor structure of organizational behavior. U: D. M. Messick, A. E. Tenbrunsel (ur.), *Codes of Conduct* (str. 44-58), New York, Russell Sage Found.
- Coady, C. A. J. (1992.), *Testimony: A Philosophical Study*, Oxford, Clarendon Press.
- Cohen, S. (1998.), Contextualist Solutions to Epistemological Problems, *Australasian Journal of Philosophy*, 76: 289-306.
- Cohen, S. (1999.), Contextualism, Skepticism and the Structure of Reasons, *Philosophical Perspectives*, 13: 57-89.
- Darley, J., Batson, C. D. (1973.), From Justification to Jericho: A Study of Situational and Dispositional Variables in Helping Behavior, *Journal of Personality and Social Psychology*, 27: 100-108.
- Davidson, D. (1982.), *Essays on Action and Events*, Oxford, Oxford University Press.
- Doris, J. M. (1998.), Persons, Situations and Virtue Ethics, *Nous*, 32 (4): 504-530.
- Doris, J. M. i Stich, S. P. (2001.), Ethics. U: D. Chalmers (ur.), *The Encyclopaedia of Cognitive Science* (str. 29-35), London, Macmillan.
- Doris, J. M. (2002.), *Lack of Character: Personality and Moral Behaviour*, New York, Cambridge University Press.
- Dummett, M. (1993.), *The Seas of Language*, Oxford, Clarendon Press.
- Faulkner, P. (2002.), On the Rationality of Our Response to Testimony, *Synthese*, 131 (3): 353-370
- Faulkner, P. (2003.), The Epistemic Role of Trust. U: R. Falcone, S. Barber, M. Singh i L. Korba (ur.), *Trust, Reputation and Security: Theories and Practice*, Heidelberg, Springer Verlag.
- Fein, S. i Hilton, J. L. (1994.), Judging others in the shadow of suspicion, *Motivation and Emotion*, 18: 167-171.
- Flanagan, O. (1991.), *Varieties of Moral Personality: Ethics and Psychological Realism*, Cambridge, Mass., Harvard University Press.
- Fricker, E. (1994.), Against Gullibility. U: B. K. Matilal, i A. Chakrabarti (ur.), *Knowing from Words*, Dordrecht, Kluwer Academic Publishers.
- Foley, R. (1994.), Egoism in Epistemology. U: F. F. Schmitt (ur.), *Socializing Epistemology: The Social Dimensions of Knowledge*, Lanham, Md.: Rowman and Littlefield.

Goldman, A. (1986.), *Epistemology and Cognition*, Cambridge, Mass., Harvard University Press.

Goldman, A. (1999.), *Knowledge in a social world*, Oxford, Oxford University Press.

Hardwig, J. (1991.), The Role of Trust in Knowledge, *The Journal of Philosophy*, LXXXVIII, (12): 693-708.

Harman, G. (1999.), Moral Philosophy Meets Social Psychology, *Proceedings of the Aristotelian Society*, 99: 315-331.

Harman, G. (2000.), The Nonexistence of Character Traits, *Proceedings of the Aristotelian Society*, 100: 223-226.

Harrison, A. A. i Thomas, J. M. (1997.), The Kennedy assassination, unidentified flying objects, and other conspiracies: psychological and organizational factors in the perception of 'cover-up', *Systems Research and Behavioral Sciences*, 14: 113-128.

Hartshorne, H. i May, M. A. (1928.), *Studies in the Nature of Character, Vol. 1 Studies in Deceit*, New York, Macmillan.

Hume, D. (1777.), *Enquiries Concerning Human Understanding and Concerning the Principles of Morals*, 3. iz., Oxford, Clarendon Press.

Isen, A. M. i Levin, P. F. (1972.), Effect of Feeling Good on Helping: Cookies and Kindness, *Journal of Personality and Social Psychology*, 21: 384-388.

Jones, K. (1996.), Trust as an Affective Attitude, *Ethics*, 107: 4-25.

Kohlberg, L. (1981.), *The Philosophy of Moral Development: Moral Stages and the Idea of Justice: Essays on Moral Development*, 1, San Francisco: Harper & Row.

Kramer, R. M. (1996.), The sinister attribution error, *Motivation and Emotion*, 18: 199-231.

Kunda, Z. i Nisbett, R. (1996.), The Psychometrics of Everyday Life, *Cognitive Psychology*, 18: 195-224.

Latane, B. i Darley, J. (1970.), *The Unresponsive Bystander: Why Doesn't He Help?*, New York, Appleton-Century Crofts.

Mathews, K. E. i Cannon, L. K. (1975.), Environmental Noise Level as a Determinant of Helping Behaviour, *Journal of Personality and Social Psychology*, 32: 571-577

McDowell, M. J. (1978.), Are Moral Requirements Hypothetical Imperatives, *Aristotelian Society Supplementary Volume*, 52: 13-29.

Milgram, S. (1974.), *Obedience to Authority*, New York, Harper.

Mischel, W. (1968.), *Personality and Assessment*, New York: Wiley.

Mischel, W. i Shoda, Y. (1995.), A Cognitive-Affective System Theory of Personality: Reconceptualizing Situations, Dispositions, Dynamics, and Invariance in Personality Structure, *Psychological Review*, 102 (2): 246-268.

Nye, J. S. (1997.), The decline of confidence in government, U: J. S. Nye, P. D. Zelikow, D. C. King, *Why People Don't trust Government*, Cambridge, MA: Harvard University Press.

Pipes, D. (1997.), *Conspiracy*, New York, Free Press.

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB
GOD. 15 (2006),
BR. 3 (83),
STR. 295-317

PRIJIĆ – SAMARŽIJA, S.:
POVJERENJE...

Plantinga, A. (1994.), *Warrant and Proper Function*, Oxford, Oxford University Press.

Reid, T. (1764.), *An Inquiry into Mind on the Principles of Common Sense*. U: W. H. Bart (ur.), *The Works of Thomas Reid*, Edinburgh, MacLachlan & Stewart.

Ross, L. i Nisbett, R. E. (1991.), *The Person and The Situation: Perspectives in Social Psychology*, New York, McGraw-Hill Publishing Company.

Sabini, J. i Silver, M. (2005.), *Lack of Character? Situationism Critiqued*, *Ethics*, 115: 535-562.

Slovic, P. (1993.), *Perceived risk, trust and democracy*, *Risk Analysis*, 13 (6): 675-682.

Webb, M. O. (1992.), *The Epistemology of Trust and the Politics of Suspicion*, *Pacific Philosophical Quarterly*, 73: 390-400.

Webb, M. O. (2004.), *Can Epistemology Help? The Problem of the Kentucky-fried Rat*, *Social Epistemology*, 18: 51-58.

Williams, B. A. O. (1973.), *Problems of Self*, Cambridge: Cambridge University Press.

Williams, M. (2001.), *Contextualism, Externalism and Epistemic Standards*, *Philosophical Studies*, 103 (1): 1-23.

Zimmer, T. (1972.), *The impact of Watergate on the public's trust in people and confidence in the mass media*, *Social Sciences Quarterly*, 59: 743-751.

Trust and Social Context

Snežana PRIJIĆ – SAMARŽIJA
Faculty of Philosophy, Rijeka

The question of trust, in the last decade moved from bit player to center stage in various domains, from philosophy, psychology and sociology to political science and economy, especially in organizational theory. The interest in trust issues has been fueled, at least in part, by accumulating empirical evidence that trust has a number of important benefits for organizations or institutions and their members. Remarkably, little effort has been made to integrate these different perspectives of articulating the key role that trust plays in social processes, i.e. in any kind of cooperative activity. In the paper, the author is concerned with two different global perspectives on trust: (i) philosopher's perspective (or perspective of personality theories) as a primarily individual perspective that stresses the individual personality differences or character traits as the main motivational factor and the target of trust-worthiness appraisal; (ii) the perspective in social psychology, sociology, political sciences and economics which understand trust as a mainly social and institutional phenomenon and focus on the interpersonal transactions between individuals that create or destroy trust. The main aim of this paper is to try to argue in favor of a compromise contextual perspective between individual

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB
GOD. 15 (2006),
BR. 3 (83),
STR. 295-317

PRIJIĆ – SAMARŽIJA, S.:
POVJERENJE...

and social approaches as a perspective that is most promising in detecting organizational or institutional barriers to the production of trust.

Key words: trust, evidence, context, situationism, character traits

Vertrauen und gesellschaftlicher Kontext

Snježana PRIJIĆ – SAMARŽIJA
Philosophische Fakultät, Rijeka

Dank empirischer Untersuchungen und eines reichen Beweismaterials zu den günstigen Auswirkungen des Vertrauensfaktors auf Institutionen, ihre Mitglieder und die Gesellschaft im Ganzen, ist diese Frage in den Mittelpunkt des wissenschaftlichen Interesses gerückt, und zwar sowohl in Philosophie, Soziologie und Psychologie als auch in Politikwissenschaften, Ökonomie und Organisationstheorie. Verwunderlich ist dennoch, wie wenig man sich darum bemüht hat, diese unterschiedlichen Perspektiven zu integrieren, deren jede für sich erkannt hat, wie wichtig der Faktor Vertrauen innerhalb von gesellschaftlichen Prozessen und verschiedenen gemeinschaftlichen Tätigkeiten ist. Im Artikel werden zwei Grundperspektiven im Verständnis des Phänomens Vertrauen untersucht: (i) die philosophische Perspektive, die auch für psychologische Persönlichkeitstheorien charakteristisch ist und eine primär individualistische Ausrichtung hat, da sie sich anlehnt an individuelle Charakterunterschiede als dem grundlegenden Motivationsfaktor und dem Grundziel bei der Einschätzung der persönlichen Verlässlichkeit; (ii) die Perspektive der Sozialpsychologie, der Soziologie, der Politik- und Wirtschaftswissenschaften, die ausschließlich auf soziale Aspekte im menschlichen Verhalten, in interpersonellen Transaktionen zwischen Vertrauen schaffenden oder aber Vertrauen zerstörenden Einzelpersonen sowie auf Konsequenzen im institutionellen Bereich ausgerichtet sind. Das Hauptziel dieser Arbeit ist der Versuch, die individualistische und die soziale Perspektive in einer kontextualen Kompromissperspektive zu integrieren. Eine solche Perspektive ist der optimale theoretische Rahmen für das Verständnis und das Erkennen von organisationsbezogenen und institutionellen Barrieren bei der Schaffung einer Vertrauensatmosphäre.

Schlüsselwörter: Vertrauen, Beweismaterial, Kontext, Situationismus, Charakterzüge