



Małgorzata Marzec

Uniwersytet Jagielloński
Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej
Instytut Spraw Publicznych
malgorzata.marzec@uj.edu.pl

Anna Świrska

Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach
Wydział Nauk Ekonomicznych i Prawnych
Katedra Ekonomii
anna.swirska@uph.edu.pl

KONCEPCJA NIEUFNOŚCI. PODSTAWY TEORETYCZNE DLA ANALIZY NIEUFNOŚCI W POLSKICH WARUNKACH

Streszczenie: W światowych rankingach uogólnionego zaufania Polska zajmuje niską pozycję. Wydaje się, że dominacja nieufności w polskich warunkach powinna narzucić analizy dotyczące zaufania. Przy opisach zaufania podejmuje się próby wyizolowania (rozdzielenia) nieufności. Nieufność coraz częściej jest definiowana jako odrębny termin, nie tylko jako przeciwieństwo zaufania. Szczególnie w przypadku polskich warunków analiza nieufności wydaje się niezbędna. Celami artykułu są opis ram teoretycznych do analizy nieufności w polskich warunkach, wskazanie płaszczyzn występowania nieufności oraz relacji między zaufaniem a nieufnością w Polsce. W artykule usystematyzowano pojęcie nieufności i wydzielono zasadnicze różnice w kategoriach zaufania i nieufności. Artykuł oparto na przeglądzie literatury oraz ogólnodostępnych danych.

Słowa kluczowe: zaufanie, nieufność, kryzys zaufania.

JEL Classification: A13, D20, H0, H5, L32.

Wprowadzenie

W literaturze można znaleźć wiele opracowań dotyczących zaufania. Zaufanie jest przedstawiane jako pozytywna siła (determinanta), która ułatwia funkcjonowanie poszczególnych organizacji, systemów, jak i całych społeczeństw. Jednak w polskich warunkach można odnotować istotne znaczenie nieufności. W światowych rankingach uogólnionego zaufania Polska zajmuje niską pozycję. Polacy raczej są nieufni. Z ogólnopolskich badań wynika, że ponad 3/4 Polaków (69%) deklaruje zasadę zachowania daleko posuniętej ostrożności i podejrzliwości w stosunkach z innymi [CBOS, 2018]. Brak jest w polskiej literaturze szcze-

gółowych analiz dotyczących nieufności. Nieufność traktuje się jako przeciwieństwo zaufania (negacja zaufania), kategorię zależną tylko od zaufania. Nieufność często pomija się (ignoruje) jako zmienną, którą nie należy się zajmować. Wydaje się, że dominacja nieufności w polskich warunkach powinna narzucić głębszą analizę czynników jej kształtujących. Nieufność nie jest prostym zaprzeczeniem (odwróceniem) zaufania. Należy uznać nieufność jako odrębną kategorię i podjąć działania w kierunku usystematyzowania tego pojęcia.

W niniejszym opracowaniu przyjęto hipotezę, że nieufność i zaufanie występują jednocześnie. Zdefiniowanie nieufności, opisanie czynników budujących nieufność mogą stanowić podstawę do budowania zaufania. W nieufnym polskim społeczeństwie trudno jest budować zaufanie bez rozpoznania warunków istnienia nieufności. W artykule zdefiniowano pojęcie nieufności oraz wydzielono czynniki kształtujące nieufność. Analiza teoretyczna została uzupełniona o ogólnodostępne dane dotyczące poziomu zaufania i nieufności w Polsce. Praca zawiera ramy teoretyczne do analizy nieufności, które mogą zostać wykorzystane do przeprowadzenia szczegółowych badań nad rolą i znaczeniem nieufności w Polsce.

1. Warunki wydzielenia nieufności. Nieufności w otoczeniu zaufania

Współczesny świat społeczny charakteryzuje się wysokim stopniem niepewności. Jest ona konsekwencją braku możliwości przewidzenia zachowań i wyborów dokonywanych przez innych ludzi. Nie jesteśmy w stanie ani przewidzieć działań innych ludzi, ani ich kontrolować, co stanowi efekt kilku czynników. Po pierwsze: nie mamy możliwości zebrania pełnej informacji nt. działań innych osób, jak i uwarunkowań ich działań. Po drugie: ludzie podejmują decyzje niezależnie, są wolni, co oznacza, że mogą działać w sposób niemożliwy do przewidzenia. Po trzecie: ludzie podejmują działania na podstawie przekonań i interpretacji doświadczeń z przeszłości, których form nie jesteśmy w stanie (w pełni) przewidzieć [Sztompka, 2007, s. 64-65; Koźmiński, Latusek-Jurczak, 2011, s. 32-33]. Zaufanie ma znaczenie w warunkach niepewności. Jest ono określane jako „środek uspokajający” [Beckert, 2006] na niepewność [Koźmiński, 2005, s. 13-34]. Zaufanie redukuje niepewność, umożliwiając działanie pomimo jego istnienia, zakładając pomyślne rezultaty [Nooteboom, 1996].

W literaturze można spotkać wiele opracowań wskazujących na kryzys zaufania. Kryzys ten analizuje się na wielu płaszczyznach. W.M. Orłowski [2011, s. 14-15] wskazuje gwałtowne załamanie zaufania klientów do firm, marek, ale

również pracowników do pracodawców, społeczeństw do polityki rządu. Coraz częściej mówi się o załamaniu zaufania do rządów, instytucji publicznych i organizacji pozarządowych. Niski poziom zaufania społeczeństw nie stwarza warunków do rozwoju kapitału społecznego, co z kolei warunkuje poziom dobrobytu i zdolności społeczeństw do konkurowania [Małysa-Kaleta, 2015, s. 161].

Dominuje pozytywne podejście do problematyki zaufania. Zwraca się uwagę na konieczność budowania na wielu płaszczyznach „pozytywnego zaufania” [Fukuyama, 1995]. Zaufanie jest przedstawiane jako recepta na wiele problemów dotyczących relacji wewnątrz organizacji, jak i oddziaływania danej organizacji na otoczenie. Rozpatruje się je jako dobro, nad którym należy pracować i dążyć do budowania jego większej wartości. Można wskazać analizy podkreślające znaczenie zaufania na poziomie ogólnym: „Zaufanie traktuje się jako ważny element jakości życia” [Sztompka, 2007, s. 303]. Równocześnie w literaturze coraz większą uwagę zwraca się na wady i zalety płynące z zaufania, jak również na znaczenie nieufności [Lewicki, McAllister, Bies, 1998; Wicks, Berman, Jones, 1999; Hardin, 2004].

Tabela 1. Rozumienie pojęcia zaufania i nieufności w literaturze światowej

Autorzy	Rozumienie koncepcji zaufania i nieufności	Metody badań
Gurtman	Przeciwne pojęcia	Badania empiryczne
Sitkin, Roth	Oddzielne pojęcia	Analizy teoretyczne
Zespół Lewickiego	Oddzielne, ale połączone koncepcje	Analizy teoretyczne
Zespół McKnighta (2002 r.)	Zaufanie i nieufność przy uwzględnieniu ryzyka są oddzielnymi pojęciami	Badania empiryczne
Chan	Wyraźne i oddzielne pojęcia	Analizy teoretyczne
Zespół McKnighta (2004 r.)	Oddzielne pojęcia wspólnie koegzystujące	Badania empiryczne
Zespół Schule'a	Pojęcia w odmienny sposób mierzone	Eksperyment
Zespół Komiak	Pojęcia znajdujące się na przeciwnych końcach jednej skali	Badania empiryczne
Cho	Całkowicie odmiennie pojęcia (byty)	Badania empiryczne
Dimoka	Wydzielone pojęcia	Badania behawioralne
Ou, Sia	Wydzielone i odrębne pojęcia	Eksperyment

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Chang, Fang [2013, s. 151].

Badacze na różne sposoby definiowali zaufanie i nieufność (tabela 1). Jednak większość osób zajmujących się problematyką nieufności wskazuje, że nieufność to nie tylko brak zaufania, ale wiąże się też z aktywnym spodziewaniem się, że zachowania innych osób/podmiotów mogą zagrażać bezpieczeństwu osobistemu lub okazać się szkodliwe [Chang, Fang, 2013]. W literaturze można wskazać opracowania eksponujące przeciwstawne rozumienie pojęcia zaufania i nieufności. Analizuje się różne procesy, które leżą u podstaw powstawania dwóch niezależnych konstruktów. Zaufanie sprzyja zachowaniu stabilności po-

przez kontynuowanie istniejącej relacji. Natomiast nieufność zmusza (prowokuje) ludzi do ponownego przemyślenia zakładanych celów i sposobów ich osiągnięcia [Lewicki, McAllister, Bies, 1998]. Można wydzielić trzy modele definiowania nieufności. Nieufność może być traktowana jako przeciwieństwo zaufania, ale również jako oddzielny, niezależny koncept (konstrukt) albo jako dwa niezależne pojęcia o niezachodzących pojęciowo zakresach. Tabela 2 przedstawia trzy modele definicyjne zaufania.

Tabela 2. Trzy modele relacji między zaufaniem a nieufnością

Model 1	Model 2	Model 3
Dwa pojęcia z nakładającym się zakresem pojęciowym	Jedno pojęcie z wielkością pośrednią (neutralną)	Oddzielne koncepcje w różnych wymiarach znaczeniowych
Wysoka nieufność Niska nieufność	Wysoka nieufność Wysokie zaufanie	Wysoka nieufność
←————→	←———— ————→	↑
Niskie zaufanie Wysokie zaufanie	Brak zaufania/nieufności	Niska nieufność
		Niskie zaufanie
		————→ Wysokie zaufanie

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Guo, Lumineau, Lewicki [b.r.].

Definiowanie nieufności należy rozpocząć od przedstawienia pojęcia zaufania. Przegląd literatury uzasadnia twierdzenie, że nieufność nie jest pojęciem przeciwstawnym (negatywnym) do zaufania, tzn. nie znajduje się na przeciwstawnej stronie osi zaufania. Jednak przybliżenie konstruktów zaufania może stworzyć dogodne warunki do zdefiniowania nieufności. Zaufanie jest ukrytą wiarą, że inny podmiot (obiekt zaufania) spełni pewne oczekiwania w przyszłości [Baier, 1986; Lewicki, McAllister, Bies, 1998]. Na podstawie analizy [Baier, 1986] można wskazać definicję zaufania, tj. ufający (A) wierzy powiernikowi (B), że ma wystarczające zdolności, motywacje i jest uczciwy, aby w zadawalający sposób wywiązać się z przydzielonej mu odpowiedzialności za zajmowanie się cenną rzeczą (C). Jak zauważono [Baier, 1986], zaufanie sprowadza się do szczególnego przypadku polegania na drugiej stronie. Natomiast nieufność nie stwarza warunków do zaufania powiernikowi.

Nie sposób znaleźć jednoznacznego stanowiska, co do definiowania nieufności. Na podstawie analiz zespołów pracujących pod kierunkiem Lewickiego oraz McKnighta i Chervany'ego można stwierdzić, że nieufność kojarzy się z procesem bycia ostrożnym, sceptycznym lub z mechanizmem unikania kogoś (lub czegoś, pewnego obiektu) z powodu przypisania mu niekompetencji, wro-

gości lub nieuczciwości [Lewicki, McAllister, Bies, 1998; McKnight, Chervany, 2001].

Definicja nieufności zmieniała się na przestrzeni kilku dekad. Nowe spojrzenie na problem nieufności można znaleźć w opracowaniu Lewickiego i współpracowników pt. *Trust and Distrust: New Relationships and Realities* [Lewicki, McAllister, Bies, 1998]. Wskazani autorzy argumentują, że zaufanie i nieufność są oddzielnymi koncepcjami. Zaufanie definiuje się jako pozytywne przewidywanie zachowania pewnego obiektu. Natomiast nieufność jest łączona z negatywnym przewidywaniem postępowania drugiego człowieka (ang. *another's conduct*)¹. Należy przyjąć założenie, że zaufanie i nieufność związane są z analizą przyszłości. Zaufanie łączy się z pozytywnymi oczekiwaniami, natomiast nieufność budzi negatywne domniemania powiązane z lękiem lub obawami dotyczącymi przyszłości. Pozytywne przewidywania związane są z wiarą w dobre intencje i chęcią działania innych osób (podmiotów zaufania, powierników), w przeciwieństwie do negatywnych oczekiwań, które dotyczą obaw powiązanych ze złymi intencjami i chęcią do zdystansowania się wobec skutków czyjegoś zachowania. Oznacza to, że w sytuacji pozytywnej oceny powiernika powstaje zaufanie. Natomiast w przypadku, gdy ufający spodziewa się negatywnych konsekwencji zawierzenia powiernikowi, występuje nieufność.

Zaufanie i nieufność stanowią oddzielne pojęcia, które jednocześnie pozostają ze sobą w relacji. Niski poziom nieufności nie jest tym samym, co wysoki poziom zaufania, a wysoka nieufność nie oznacza niskiego poziomu zaufania. Zaufanie redukuje społeczną niepewność (złożoność) i nieprzewidywalność, pozwalając na unikanie niepożądanych zachowań oraz ułatwiając podjęcie decyzji (tak aby wszystkie pożądane zachowania były postrzegane jako pewne). Można spotkać opinie, że zaufanie jest pozytywnym pojęciem, a nieufność ma negatywne konotacje. Jednak nieufność nie musi być traktowana jako coś przeciwnego do zaufania. Nieufność powinna być kojarzona z ostrożnością i unikaniem negatywnych konsekwencji działań obiektów zaufania. Zmniejsza ona złożoność otaczającej nas rzeczywistości, umożliwiając postrzeganie niepożądanych zachowań jako prawdopodobnych. Nieufność upraszcza świat społeczny, umożliwiając jednostce racjonalne poruszanie się w celu podjęcia działań ochronnych i w oparciu o przewidywanie pewnych zachowań. Zaufanie i nieufność wiążą się z określonymi oczekiwaniami, jednak zaufanie zakłada korzystne

¹ Termin „postępowanie drugiego człowieka” (ang. *another's conduct*) jest używany w bardzo specyficznym, ale ogarniającym istotę sensie, odnoszącym się do słów, działań i decyzji drugiej osoby. Na podstawie Lewicki, McAllister, Bies [1998, s. 438].

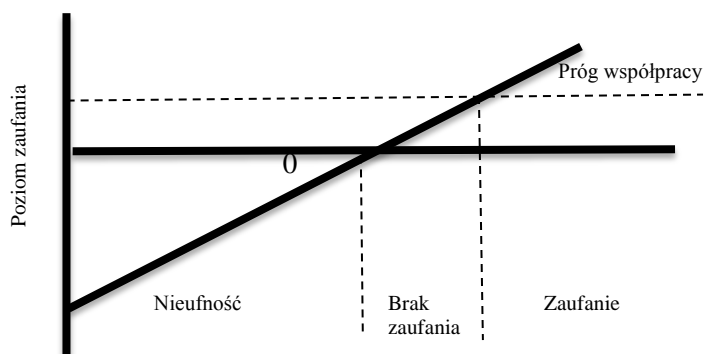
zachowania innych, natomiast nieufność przewiduje szkodliwe (budzące wątpliwości, niekorzystne) zachowania oraz każe się przed tymi działaniami aktywnie zabezpieczyć [Cook, Hardin, Levi, 2005]

Przywołując zdanie Luhmanna [1979, s. 72], można stwierdzić, że nieufność to „pozytywne oczekiwanie szkodliwego działania”. Bywa ona utożsamiana z zachowaniami niekooperatywnymi, w przeciwieństwie do zaufania kojarzonego z kooperacją. Jednak coraz częściej podkreśla się, że zaufania i nieufności nie można przeciwstawiać na jednym kontinuum [Lewicki, McAllister, Bies, 1998; Ullmann-Margalit, 2002]. Zespół badaczy pod kierunkiem Lewickiego udowodnił, że zaufanie i nieufność są odmiennymi pojęciami (konstruktami) z trzech powodów: zaufanie i nieufność mogą występować w tym samym czasie, powstają w różnych warunkach oraz posiadają różne konsekwencje. Wskazane argumenty pokazują, że koncepcję zaufania i nieufności należy analizować oddzielnie. Ponadto należy zaznaczyć, iż ludzkie relacje mają charakter wielowymiarowy. Można doświadczać jednocześnie zaufania i nieufności w tej samej relacji. „Tak samo jak możemy odczuwać, że inna osoba nas jednocześnie przyciąga i odpycha, że kogoś lubimy i nie lubimy, kochamy i nienawidzimy, tak samo możliwe jest jednoczesne zaufanie i nieufność wobec innych” [Lewicki, McAllister, Bies, 1998, s. 449]. Właściwe jest patrzeć na daną relację przez pryzmat zaufania i nieufności. Może się okazać, że w pewnych obszarach strony relacji okazują sobie zaufanie, a w innych nieufność [Mesquita, 2007]. Strony relacji celowo mogą pielęgnować jednocześnie zaufanie i nieufność tak, aby mieć możliwość czerpania korzyści z obu mechanizmów jednocześnie.

Zaufanie koncentruje się na pozytywnych reakcjach emocjonalnych (nadzieja, pewność). Natomiast nieufność opiera się na negatywnych emocjach (podejrzliwości, ostrożności, strachu, unikaniu relacji). W połączeniu zaufanie i nieufność upraszczają procesy decyzyjne. Zaufanie zmniejsza złożoność, zmuszając osobę do podjęcia działań, które narażają ją na ryzyko. Nieufność zmniejsza złożoność, zmuszając osobę do podjęcia działań ochronnych w celu zmniejszenia ryzyka [Lewicki, McAllister, Bies, 1998].

Pomiędzy zaufaniem a nieufnością istnieje potencjalnie duża luka. W tej luce można odnotować brak zaufania (ang. *untrust*). Jednak brak zaufania to nie jest dokładnie to samo co nieufność. Brak zaufania powoduje, że ufający nie jest w stanie na tyle zawierzyć powiernikowi, aby rozwinęła się współpraca. Zdaniem Luhmanna [1979] nieufność jest funkcjonalnie równoważona przez zaufanie. Oznacza to, że nieufność pociąga działania związane z poszukiwaniem dowodów, iż powiernik nie jest godny zaufania. Wymusza to kontrolowanie,

sprawdzanie i weryfikację powiernika w różnych sytuacjach, co komplikuje relację. Zaufanie z góry zakłada, że powiernik działa w dobrej wierze i ogranicza złożoność sytuacji. Brak zaufania wiąże się z unikaniem relacji i polegania (zawierzenia) innej stronie (podmiotowi). Rysunek 1 przedstawia zależności między zaufaniem, nieufnością i brakiem zaufania zaproponowane przez S. Marsha i M.R. Dibbena. Wskazani autorzy sugerują, że nieufność jest ważniejsza od zaufania w regulowaniu relacji pomiędzy różnymi osobami lub podmiotami [Marsh, Dibben, 2005, s. 21].



Rys. 1. Relacje między zaufaniem, nieufnością i brakiem zaufania a poziom współpracy

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Marsh, Dibben [2005, s. 21].

Wiele relacji może być kształtowane jednocześnie przez zaufanie i nieufność – w jednych obszarach może występować zaufanie, a w innych nieufność. Czasami nieufność może mieć pozytywny efekt w postaci unikania negatywnych konsekwencji wchodzenia w daną relację lub rzetelnej oceny rezultatu społecznej interakcji. Ważne jest, aby mieć świadomość występowania nieufności, przyczyn i konsekwencji jej istnienia oraz czynników determinujących powstanie nieufności.

2. Płaszczyzny analizy nieufności²

Nieufność (ang. *distrust, mistrust*)³ można zdefiniować jako przekonanie, że wartości lub motywów danej osoby w nieakceptowalny sposób doprowadzą do

² Szerszy opis płaszczyzn nieufności można znaleźć w artykule *Trust and Distrust as Distinct Concepts. Towards a Framework for Public Sector* [Marzec, Świrska, 2018].

³ W literaturze anglojęzycznej można znaleźć dwa słowa dotyczące nieufności, tj. *mistrust* i *distrust*, gdzie *mistrust* odnosi się do braku (deficytu) zaufania, które jest instynktowne lub oparte na poczuciu niepokoju, natomiast *distrust* opiera się na dowodach lub świadomej opinii [www 1].

niekorzystnego efektu relacji w warunkach unikania ryzyka ambiwalentnego działania powiernika [Sitkin, Roth, 1993, s. 373; Scanzoni, 1979, s. 77; McKnight, Chervany, 2001]. Zdaniem McKnighta nieufność związana jest z byciem ostrożnym, sceptycznym lub unikającym kontaktów z daną osobą ze względu na przypisanie jej niekompetencji, wrogości lub/i nieuczciwości [Warszaw, 2016, s. 14]. Nieufność okazuje się ważna nie tylko dlatego, że pozwala uniknąć negatywnych konsekwencji, ale również dlatego, że jest coraz bardziej powszechna wobec innych ludzi i instytucji. Uważa się, że nieufność może w pewnym stopniu zastępować zaufanie jako mechanizm społeczny radzenia sobie z ryzykiem.

Nieufność to nie tylko zwykłe niedotrzymanie obietnic czy działanie w złej wierze. Nieufność ma większe znaczenie niż zwykła zawodność, tak samo jak zaufanie to nie tylko poleganie na kimś. Powinno się odróżniać wiarygodność od niezawodności, tak samo jak zaufanie od nieufności. Zdaniem K. Hawley nieufność nie jest tylko zwykłym brakiem zaufania. Brak zaufania może być związany z reakcją na niesłuszne zaufanie (zdradę) i na nieuzasadnione zaufanie (czyli rozczarowanie). Nieufność wiąże się z oczekiwaniem, że druga strona będzie działała na naszą niekorzyść lub dążyła do wykorzystania naszego zaangażowania (zainteresowania); wiąże się ponadto z wiarą w brak możliwości spełnienia zobowiązania, mimo zaangażowania drugiej strony [Hawley, b.r.].

Nieufność może być rozpatrywana jako nieufność ogólna wobec ludzi (nieufność interpersonalna) lub też jako nieufność wobec konkretnych instytucji (nieufność dyspozycyjna) oraz rozumiana jako powstająca w konkretnej sytuacji. Ponadto można wyróżnić dyspozycję do nieufności, instytucje oparte na nieufności, nieufną wiarę (przekonania), nieufne intencje (nieufność intencjonalną) oraz zachowania oparte na nieufności [McKnight, Chervany, 2001]. Zespół McKnighta usystematyzował koncepcję nieufności ze względu na kilka płaszczyzn, do których można zaliczyć: dyspozycję, strukturę, percepcję, intencje i zachowania. Każdy z wymienionych poziomów został uzupełniony o poziomy operacyjne analizy oraz o determinanty kształtujące poszczególne poziomy nieufności. Podsumowując: nieufność jest przekonaniem, że motyw, intencje i zachowania drugiej strony są groźne i szkodliwe dla interesów strony wchodzącej w relacje. W relacjach nieufność wiąże się z poczuciem strachu i przewidywaniem (oczekiwaniem) pewnego dyskomfortu lub niebezpieczeństwa. Nieufność może skłaniać nas do podjęcia działań (kroków), które zmniejszą naszą podatność na ataki, aby chronić nasze interesy. Z związku z tym nasza nieufność wobec innych (pewnych obiektów) może wywołać reakcję przeciwną do współpracy, która pobudzi i zaostrzy konflikt. Nieufność może też wiązać się z niż-

szym zadowoleniem z pracy, słabszym zaangażowaniem i motywacją. Należałoby się zastanowić, jakie mogą być źródła powstania i rozwoju nieufności tak, aby tym zjawiskiem można było zarządzać. Można wyróżnić dwa rodzaje nieufności, uwzględniając czynniki kształtujące nieufność, tj. nieufność opartą na rachunku zysku i strat (*calculus-based distrust* – CBD) oraz nieufność opartą na identyfikacji potrzeb i/lub interesów (*identification-based distrust* – IBD) [Lewicki, McAllister, Bies, 1998].

Nieufność oparta na rachunku zysków i strat dotyczy negatywnych oczekiwań nt. czyjegoś zachowania. Ta nieufność jest rodzajem kalkulacji ekonomicznej, u jej podstaw leży negatywny wynik rachunku tworzenia i utrzymywania relacji w stosunku do jej kosztów zerwania bądź utrzymania. Oczekuje się, że całkowite koszty utrzymania zaufania przeważą nad korzyściami z obdarzonego zaufania. Spodziewamy się, że przy każdym spotkaniu z drugą stroną relacji koszty będą przewyższały korzyści z zaufania.

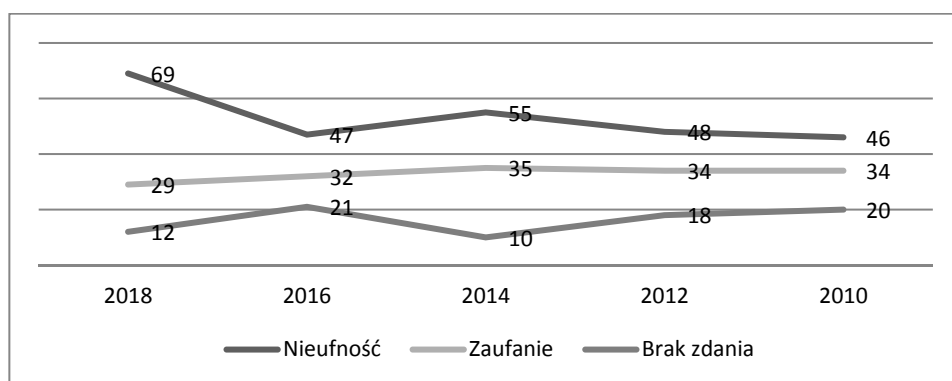
Nieufność oparta na identyfikacji potrzeb i interesów występuje wówczas, gdy strony relacji nie są w stanie zrozumieć wzajemnie potrzeb w takim stopniu, że nie dochodzi do identyfikacji potrzeb (interesów) drugiej strony z potrzebami (interesami) własnymi. Pociąga to za sobą negatywne oczekiwania co do drugiej strony relacji, ale opiera się to na odmiennej ocenie wyznawanych wartości, różnych lub konkurencyjnych celach działania, lub/i negatywnych emocjach. W tym przypadku spodziewamy się, że z drugą stroną nie mamy nic wspólnego i że przy zaangażowaniu w relacje druga strona będzie chciała osiągnąć korzyści kosztem naszego zaangażowania. Przejawem tego może być przyjęcie odmiennych celów i wartości przez strony relacji. Nieufność oparta na identyfikacji to negatywne oczekiwanie dotyczące zachowania drugiej strony, wynikające z przekonania o niezgodności wartości, różnych interesach i negatywnych emocjach [Lewicki, Wiethoff, 2005].

Nieufność nie jest tylko zaprzeczeniem zaufania – jest pewną strategią rozenia sobie z niepewnością i zmiennością otaczającego nas świata. Wiąże się z podejrzliwością oraz nieufnymi postawami. Często można zastanawiać się nad niekompetencją, niezyczliwością, nieuczciwością czy nieprzewidywalnością działań, podmiotów/osób, z którymi wchodzimy w relacje. Możemy też odczuwać negatywne intencje pociągające za sobą brak gotowości uzależnienia się od drugiej strony. To wszystko może powodować, że oceniamy zachowania powiernika jako nieufne. Poznanie istoty nieufności może stać się pierwszym etapem do budowania zaufania.

3. Poziom nieufności w Polsce. Przegląd badań

W Polsce poziom zaufania jest systematycznie monitorowany. Dostępne są badania dotyczące ogólnego poziomu zaufania społecznego, a także zaufania do różnych instytucji. Ogólnodostępne analizy są dostarczane przez CBOS, TNS Global, Radę Monitoringu Społecznego przygotowującą raport *Diagnoza społeczna* oraz wyniki ankiet dotyczące zaufania w międzynarodowym przekroju prowadzone systematycznie przez Edelman Trust. Niestety brakuje systematycznych badań dotyczących nieufności. W większości badań nieufność zestawia się jako kategorię przeciwną do zaufania.

Polacy są bardzo sceptyczni i nieufni. Coroczne badania CBOS pokazują, iż społeczeństwo polskie charakteryzuje się wysoką nieufnością oraz deklaruje dużą skłonność do nieufności. Rysunek 2 przedstawia zestawienie wskaźnika zaufania w Polsce w okresie 2010-2018.

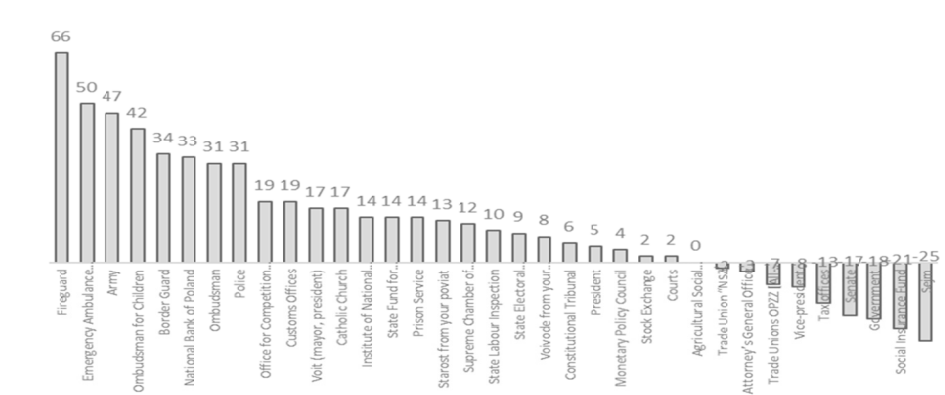


Rys. 2. Zaufanie i nieufność do osób obcych w Polsce (w procentach)

Źródło: Komunikat z badań *O nieufności i zaufaniu* [CBOS, 2018].

Wykresy przedstawiają sumę odpowiedzi na pytanie „Czy, ogólnie rzecz biorąc, ma Pan(i) zaufanie, czy też nie ma zaufania do nieznanym, z którymi styka się Pan(i) w różnych sytuacjach?”. Możliwe odpowiedzi to: zaufanie – „zdecydowanie mam zaufanie” oraz „mam zaufanie”; nieufność – „zdecydowanie nie mam zaufania” i „nie mam zaufania”.

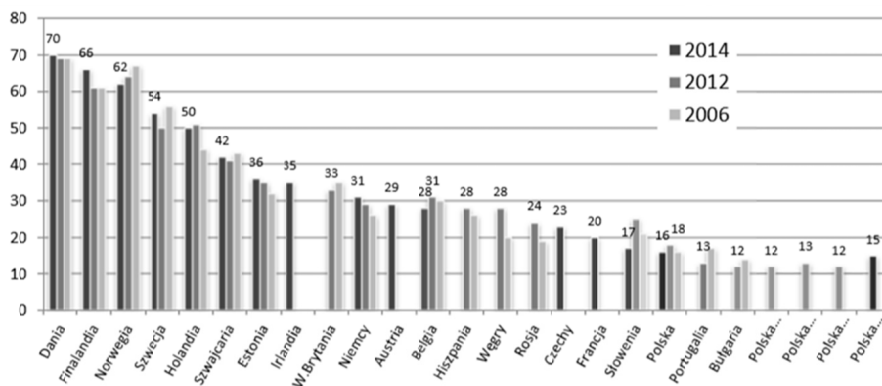
Polacy deklarują również niski poziom zaufania do instytucji i organizacji sfery publicznej (rys. 3). Co więcej, w Polsce można odnotować relatywnie niski poziom ogólnego zaufania w porównaniu z innymi krajami (rys. 4).



Rys. 3. Zaufanie netto* do instytucji publicznych w Polsce w 2016 r. (w %)

* Zaufanie wyrażone netto: odsetek odpowiedzi „zdecydowanie tak” plus „raczej tak”, minus odsetek odpowiedzi „zdecydowanie nie” i „raczej nie”.

Źródło: *Trust in Public Institutions...* [b.r.].



Rys. 4. Udział procentowy osób w wieku powyżej 16 lat ufający obcym – porównanie z różnymi krajami w 2006 r., 2012 r., 2014 r.

Źródło: *Diagnoza społeczna 2015* [b.r.].

Można odnotować niski poziom zaufania do instytucji publicznych w badaniach przygotowywanych przez CBOS. Podmioty, które cieszą się największym zaufaniem, to: władze lokalne miast/gmin (65%), prezydent (60%), rzecznik praw obywatelskich (54%), urzędnicy administracji publicznej (54%). Wysoka nieufność dotyczy Trybunału Konstytucyjnego (50%), sądów (50%), Sejmu i Senatu (53%) oraz rządu (46%). Ogólne zaufanie społeczne Polaków jest słabo skorelowane z zaufaniem do instytucji życia publicznego. Wyniki badań CBOS wskazują, że zaufanie ogólne wobec ludzi niekoniecznie przekłada się na zaufa-

nie wobec poszczególnych instytucji publicznych. Postawa otwartości i ufności najsilniej koreluje z zaufaniem do instytucji niższego szczebla, wymagających bezpośredniego kontaktu z obywatelami. Można tu wskazać urzędników administracji publicznej oraz władze lokalne [CBOS, 2018, s. 12-17].

Podsumowanie

W artykule został dokonany przegląd literatury definiującej nieufność. Zaufanie i nieufność mogą występować równocześnie. Rozróznilo pojęcia: zaufanie i nieufność oraz przedstawiono definicję nieufności. Zaprezentowano argumenty potwierdzające, że nieufności nie należy traktować jako negacji zaufania (przeciwstawnego pojęcia), lecz jako oddzielną koncepcję wymagającą analiz. W nieufnym polskim społeczeństwie trudno budować zaufanie bez rozpoznania warunków jego istnienia. Poznanie nieufności może stać się podstawą do budowania zaufania. Zaufanie i nieufność stwarza warunki do radzenia sobie społeczeństw ze zmiennością systemów społecznych. Nieufność upraszcza świat społeczny, umożliwiając jednostce racjonalne poruszanie się w celu podjęcia działań ochronnych w oparciu o przewidywanie pewnych działań. Zaufanie i nieufność wiążą się z określonymi oczekiwaniami, jednak zaufanie zakłada korzystne zachowania innych, natomiast nieufności przewiduje szkodliwe (budzące wątpliwości, niekorzystne) zachowania oraz każe się przed tymi działaniami aktywnie zabezpieczyć. Nieufność nie musi być traktowana jako pojęcie negatywne. Może być również analizowana jako strategia unikania lub przeciwdziałania negatywnym rezultatom współpracy pomiędzy różnymi podmiotami.

Wydzielenie płaszczyzn analiz nieufności, ze względu na: dyspozycję, strukturę, percepcję, intencje i zachowania, może stać się podstawą do dalszych badań. Deficyt zaufania sprzyja rozwojowi dyskusji nad rolą i znaczeniem nieufności. Poznanie istoty nieufności może stać się kluczem do rozwoju zaufania ogólnego, jak i zaufania do poszczególnych instytucji. Zaufanie powinno być fundamentem współczesnego świata, a jego budowanie leży w gestii poszczególnych instytucji, które powinny stwarzać warunki do budowania ogólnego zaufania. Jednak istniejąca nieufność kształtuje warunki budowania zaufania. Badanie (analizy) nieufności powinny zostać pogłębione.

Literatura

- Baier A. (1986), *Trust and Antitrust*, "Ethics", Vol. 96, No. 2, s. 231-260, <https://www.jstor.org/stable/2381376> (dostęp: 10.08.2018).
- Beckert J. (2006), *Trust and Markets* [w:] R. Bachmann, A. Zaheer (eds.), *Handbook of Trust Research*, Edward Elgar, Cheltenham.
- CBOS (2018), *Komunikat z badań o nieufności i zaufaniu*, Odczyt z dnia 6.04.2018.
- Chang Y.-S., Fang S.-R. (2013), *Antecedents and Distinctions Between Online Trust and Distrust: Predicting High- and Low-risk Internet Behaviors*, "Journal of Electronic Commerce Research", Vol. 14, No. 2, <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20132/paper2.pdf> (dostęp: 14.08.2018).
- Cook K., Hardin R., Levi M. (2005), *Cooperation Without Trust*, Russell Sage Publications, New York.
- Diagnoza społeczna 2015*, http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza_raport_2015.pdf (dostęp: 10.07.2018).
- Fukuyama F. (1995), *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, Free Press, New York.
- Guo S., Lumineau F., Lewicki R. (b.r.), *Revisiting the foundations of organizational distrust*, <https://www.krannert.purdue.edu/faculty/flumineau/pubs/revisiting-the-foundations.pdf> (dostęp: 11.06.2018).
- Hardin R. (2004), *Distrust*, Russell Sage Foundation, New York.
- Hawley K. (b.r.), *Trust, Distrust and Commitment*, <https://www.st-andrews.ac.uk/~kjh5/OnlinePapers/TrustDistrustAndCommitment.pdf> (dostęp: 14.07.2018).
- Koźmiński A. (2005), *Zarządzanie w warunkach niepewności*, PWN, Warszawa.
- Koźmiński A., Latuszek-Jurczak D. (2011), *Zaufanie i nieufność w podejmowaniu decyzji*, „Decyzje”, nr 16, s. 29-42.
- Lewicki R., Wiethoff G. (2005), *Zaufanie: istota, rozwój, przywracanie* [w:] M. Deutsch, P. Coleman (red.), *Rozwiązywanie konfliktów*, Uniwersytet Jagielloński, Kraków, s. 80-90.
- Lewicki R.J., McAllister D.J., Bies R.J. (1998), *Trust and Distrust: New Relationships and Realities*, "Academy of Management Review", No. 23, s. 438-458.
- Luhmann N. (1979), *Trust and Power*, Wiley, Chichester.
- Małysa-Kaleta A. (2015), *Zaufanie w relacjach rynkowych na współczesnym rynku*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Zarządzanie”, nr 233, s. 159-170.
- Marsh S., Dibben M. (2005), *Trust, Untrust, Distrust and Mistrust – An Exploration of the Dark(er) Side* [w:] P. Herrmann, V. Issarny, S. Shiu (eds.), *iTrust*, LNCS 3477, Springer-Verlag, Berlin–Heidelberg, s. 17-33.

- Marzec M., Świrska A. (2018), *Trust and Distrust as Distinct Concepts. Towards a Framework for Public Sector*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach. Administracja i Zarządzanie”, nr 45(118) s. 45-53.
- McKnight D.H., Chervany N.L. (2001), *Trust and Distrust Definitions: One Bite at a Time*, “Trust in Cyber-Societies”, Vol. 2246, R. Falcone, M. Singh, Y.H. Tan (eds.), s. 27-54.
- Mesquita L.F. (2007), *Starting Over When the Bickering Never Ends: Rebuilding Aggregate Trust Among Clustered Firms Through Trust Facilitators*, “Academy of Management Review”, No. 32, s. 72-91.
- Nooteboom B. (1996), *Trust, Opportunism and Governance: A Process and Control Mode*, “Organization Studies: An International Multidisciplinary Journal Devoted to the Study of Organizations, Organizing, and the Organized in and Between Societies”, Vol. 17, No. 6, s. 985-1010.
- Orłowski W.M. (2011), *Kryzys finansowy a pozycja zachodu*, Scholar, Warszawa.
- Scanzoni J. (1979), *Social Exchange and Behavioral Interdependence* [w:] R.L. Burgess, T.L. Huston (eds.), *Social Exchange in Developing Relationships*, Academic Press, New York, s. 61-98.
- Sitkin S.B., Roth N.L. (1993), *Explaining the Limited Effectiveness of Legalistic “Remedies” for Trust/Distrust*, “Organization Science”, No. 4, s. 367-392.
- Sztompka P. (2007), *Zaufanie: fundament społeczeństwa*, Wydawnictwo Znak, Kraków.
- Trust in Public Institutions, a Comparison from the Years 2006, 2010 and 2016 Kantar Public* (b.r.), http://www.tnsglobal.pl/archiwumraportow/files/2016/11/K.068_Zaufanie_do_instytucji_O10a-16.pdf (dostęp: 1.05.2018).
- Ullmann-Margalit E. (2002), *Trust Out of Distrust*, “The Journal of Philosophy”, Vol. 99, Iss. 10, s. 532-548.
- Warshaw J. (2016), *Creation and Validation of the Consumer Distrust in Specific Company Scale (CDISCS): A Novel Scale to Assess an Individual’s Distrust for a Company*, <https://escholarship.org/uc/item/1z1129zx> (dostęp: 25.05.2018).
- Wicks A.C., Berman A.L., Jones T.M. (1999), *The Structure of Optimal Trust: Moral and Strategic Implications*, “Academy of Management Review”, No. 24, s. 99-116.
- [www 1] <https://writingexplained.org/mistrust-or-distrust-difference> (dostęp: 10.08.2018).

CONCEPT OF DISTRUST. THE THEORETICAL BASIS FOR ANALYSIS OF DISTRUST IN POLISH CONDITIONS

Summary: In global rankings of generalized trust, Poland is in a low position. It seems that the dominance of distrust in Polish conditions should impose analyses on trust. In the descriptions of trust attempts are made to isolate (distinguish) distrust. Distrust is more and more often defined as a separate concept, not only as the opposite of trust. Especially in the case of Polish conditions, the distrust analysis seems indispensable. The

aim of the article is to describe the theoretical framework for the analysis of distrust in Polish conditions, the indication of levels of distrust and the relationship between trust and distrust in Poland. The article systematized the concept of distrust and separated essential differences in terms of trust and distrust. The article is based on a review of literature and publicly available data.

Keywords: trust, distrust, crisis of trust.