

А. А. Корякина

Доверие в межкультурной коммуникации

Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова, г. Якутск, Россия

Аннотация. Межкультурная коммуникация является сложным процессом, включающим в себя взаимодействие людей различного культурного происхождения, которые имеют разные убеждения, ценности и поведенческие нормы. Такая коммуникация часто сталкивается, несмотря на преимущества, связанные с обменом культурным опытом, с проблемами, связанными с недостатком доверия между коммуникаторами. Цель настоящей статьи – исследование концепции доверия в межкультурной коммуникации как ее проблемной области, а также исследование связанных с доверием вопросов, которые способствуют более глубокому пониманию его построения. В данной статье доверие рассматривается сквозь призму социального капитала, как его фундаментальный элемент, а также посредством его связи с самораскрытием, которое играет важную роль в построении доверия. В статье показано, что доверие поддерживает социальный порядок и обеспечивает долгосрочные социальные связи. Раскрытие информации играет решающую роль в развитии и поддержании отношений, повышении успешности коммуникации. В настоящей работе сделан вывод о том, что доверие способствует сотрудничеству между членами группы, поддерживает социальный порядок и обеспечивает выгодные долгосрочные обмены. Раскрытие информации, которое также можно рассматривать как признак доверия, играет решающую роль в развитии и поддержании отношений и повышении успешности коммуникации, а также способствует установлению доверия и снижению негативных последствий недоверия в межкультурной коммуникации. Дальнейшие исследования в этой области могут способствовать развитию методов и подходов, способствующих установлению доверия и снижению негативных последствий недоверия в межкультурной коммуникации.

Ключевые слова: доверие, недоверие, межкультурный конфликт, межкультурная коммуникация, социальный капитал, самораскрытие, межличностное доверие, социальное доверие, коммуникативные ситуации, социальный порядок.

А. А. Koriakina

Trust in intercultural communication

M.K. Ammosov North-Eastern Federal University, Yakutsk, Russia

Abstract. Intercultural communication is a complex process involving the interaction of people of different cultural backgrounds who have different beliefs, values and behavioral norms. Despite the advantages associated with the exchange of cultural experiences, such communication often faces problems associated with a lack of trust between communicators. The purpose of this article is to study the concept of trust in intercultural communication as its problem area, as well as to study issues related to trust that contribute to a deeper understanding of its construction. This article examines trust through the lens of social capital, as its fundamental element, and through its connection with self-disclosure, that plays an important role in building trust. The article shows that trust maintains social order and ensures long-term social connections. Disclosure plays a critical role in developing and maintaining relationships and increasing the success of communication. This paper concludes that trust promotes cooperation among

КОРЯКИНА Анжелика Анатольевна – к. филос. н., доцент кафедры философии, Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова, г. Якутск, Россия.

E-mail: koryakina1@gmail.com

KORIAKINA Anzhelina Anatolievna – Cand. Sci. (Philosophy), Associate Professor, Department of Philosophy, M.K. Ammosov North-Eastern Federal University, Yakutsk, Russia.

group members, maintains social order, and ensures profitable long-term exchanges. Disclosure that can also be seen as a sign of trust plays a critical role in developing and maintaining relationships and increasing the success of communication, as well as helping to establish trust and reduce the negative consequences of mistrust in intercultural communication. Further research in this area could contribute to the development of methods and approaches that promote trust and reduce the negative consequences of mistrust in intercultural communication.

Keywords: trust, mistrust, intercultural conflict, intercultural communication, social capital, self-disclosure, interpersonal trust, social trust, communicative situations, social order.

Введение

Цель настоящей статьи – исследование концепции доверия в межкультурной коммуникации как ее проблемной области, а также исследование связанных с доверием вопросов, которые способствуют более глубокому пониманию его построения. Представленная теория дополнит знания, необходимые для понимания того, какие факторы играют решающую роль в ее развитии. В данной статье доверие рассматривается сквозь призму социального капитала, как его фундаментальный элемент, а также посредством его связи с самораскрытием, которое играет важную роль в построении доверия. Межкультурная коммуникация, как известно, является сложным процессом, включающим в себя взаимодействие людей различного культурного происхождения, которые имеют разные убеждения, ценности и поведенческие нормы. Такого рода коммуникация часто сталкивается, несмотря на преимущества, связанные с обменом культурным опытом, с проблемами, связанными с недостатком доверия между коммуникаторами.

Теоретические основы

Доверие является сложным феноменом, и его определение может быть различным в зависимости от культур, контекста и обстоятельств коммуникации. В межкультурной коммуникации доверие можно рассматривать как предположение о намерениях и надежности партнера по общению из другой культуры [1; 2]. Доверие также связано с ожиданиями относительно соблюдения общепринятых норм и ценностей [3; 4; 5].

Говорят, что доверие похоже на клей, который скрепляет отношения [6]. Доверять становится актуальным в тех ситуациях, в которых мы не в состоянии полностью контролировать или отслеживать поведение других; сюда входят ситуации, когда хорошо развитые институциональные структуры, полные контракты и иерархии отсутствуют [7]. Другими словами, потребность в доверии возникает в ситуациях, в которых присутствует риск или уязвимость. Большинство ученых признают, что ситуация доверия требует некоторой степени неопределенности и некоторой степени взаимозависимости в этом отношении [8; 9].

В исследованиях по вопросам коммуникации часто упоминаются открытость, доверие и понимание – три понятия, которые взаимосвязаны и неразделимы. Доверие – это многогранное понятие, которое необходимо для хороших отношений между людьми и развития положительной привязанности к собственной группе [10; 11].

Ученые утверждают, что доверие связано с раскрытием информации двумя основными способами. Во-первых, доверие положительно коррелирует с раскрытием информации, поскольку люди охотнее раскрывают личную информацию человеку, которому они доверяют. Во-вторых, в случае раскрытия информации люди склонны думать, что другая сторона доверяет им [12]. Без доверия конфликтующие могут стать отчужденными (когнитивно, эмоционально и физически) вместо того, чтобы работать вместе для разрешения своих разногласий. Парадоксально, но если доверие достигается только через коммуникацию, то отсутствие доверия ведет к потере надежды на конструктивное решение конфликтных ситуаций, и коммуникация неизбежно обрывается [13; 14].

Основная часть

Доверие тесно связано с понятием социального капитала. Социальный капитал часто определяется как социальная связь человека посредством ряда отношений, которые обеспечивают взаимную поддержку и приверженность со стороны тех, с кем он связан. Исследователи предполагают, что социальные отношения являются «связями» между людьми или социальными группами и формируют структуру социального капитала. Определяют социальный капитал по трем параметрам:

- авторитет и доверие в среде;
- помощь, полученная и оказанная другим;
- гражданское сотрудничество в ассоциациях (занятость и выполнение обязанностей внутри таких сообществ) [7].

Исследователи социального капитала отмечают три функции социального капитала в зависимости от их контекста и функции: соединение, преодоление противоречий и связывание. Предполагается, что соединение социального капитала включает отношения доверия и сотрудничества, преодоление противоречий социального капитала относится к отношениям уважения и взаимности, а связывание социального капитала относится к нормам уважения и доверительных отношений.

Доверие обычно считается фундаментальным элементом социального капитала, но не ясно, является ли доверие следствием сильного социального капитала или его фактором. Доверие рассматривается как механизм снижения социальной сложности, в то время как другие интерпретируют доверие как веру в этическое и справедливое поведение другой стороны во время взаимодействия. Согласно ученым, доверие связано с когнитивными аспектами социального капитала, поэтому понимание концепции может быть ключом к пониманию социального капитала. В литературе существуют как минимум три формы доверия:

- «доверие знакомых» – наличие доверия внутри существующих сетей;
- генерализованное или «социальное доверие» – доверие, которое распространяется на незнакомцев;
- институциональное доверие – доверие к институтам [8].

Проводят дополнительные различия между межличностным и социальным доверием: под первым понимается доверие к конкретному человеку во время общения лицом к лицу. Этот тип взаимодействия позволяет участникам наблюдать друг за другом и обеспечивать постоянную обратную связь. Социальное доверие выражается по отношению к субъекту, группам людей, организациям и их представителям.

Отмечается, что все коммуникативные ситуации требуют минимального уровня доверия, но этого доверия всегда трудно добиться, когда мотивы совпадают (например, в конфликтных ситуациях, когда оба участника хотят выйти из них победителями). В коммуникации большое значение имеют открытость и понимание, поскольку чем лучше взаимопонимание, тем лучше рабочие отношения. Межличностное доверие достигается за счет многократной демонстрации взаимопонимания, ответственности и надежности в социальных взаимодействиях. Со временем эта взаимность подчеркивается и поощряет большую веру в отзывчивость участника к потребностям другого.

Доверие обычно определяется как уверенное ожидание ситуации, ведущее к готовности предупредить уязвимость, возникающую из-за неопределенности и риска. Доверие играет важную роль в повседневных межличностных взаимодействиях, предсказывая индивидуальное поведение по отношению к другим. Доверие также напрямую и тесно связано с личным благополучием, здоровьем и долголетием.

Доверие предполагает риск быть уязвимым перед действиями другого человека или людей. Это означает, что, доверяя другим, люди часто одновременно объединяют свою собственную склонность доверять другим людям с их суждением о том, заслуживают ли их доверия конкретные люди. Учитывая, что межличностное взаимодействие включает обе стороны, это означает, что межличностное доверие зависит от обеих сторон. Таким образом, межличностное доверие следует рассматривать с двух сторон: общей благонадежности других людей и собственной общей склонности доверять таким людям.

Например, люди, пережившие травматический опыт, могут временно перестать доверять другим людям, кем бы они ни были. То есть они могут осознавать, что не могут доверять другим людям из-за того, что они чувствуют, а не из-за того, кем является другой человек — это то, что мы обозначаем здесь как «склонность доверять».

Необходимо выяснить, связаны ли склонность к доверию и доверие, ориентированное на других людей, с показателями, которые, как было показано ранее, связаны с доверием. Предыдущие исследования показали, что доверие связано с целым рядом личностных качеств, с удовлетворенностью жизнью и личной самооценкой. Например, было показано, что воспринимаемая благонадежность (доверие, ориентированное на других) положительно коррелирует с доброжелательностью и добросовестностью. Также было показано, что склонность людей любить других людей положительно связана с доверием. Доверие также тесно связано с социальным капиталом и воспринимаемой социальной поддержкой. Например, сообщества с более высоким уровнем социального капитала, как правило, включают в себя граждан, которые более доверяют друг другу. Те граждане, которые сообщают о получении социальной поддержки, обычно имеют более щедрые ожидания от других людей, включая большее доверие. Доверие также может быть связано с верой человека в справедливый мир. Вера в справедливый мир определяется как представление о том, что человек живет в мире, где люди обычно получают то, что заслуживают. Люди хотят верить, что живут в справедливом мире, чтобы вести повседневную жизнь с чувством доверия, надежды и уверенности в своем будущем, поэтому высокий уровень веры в справедливый мир, вероятно, связан с высоким уровнем доверия.

Доверие включает в себя деликатное сопоставление самых возвышенных надежд и стремлений в связи с самыми глубинными заботами людей. По этой причине ситуации, в которых доверие уместно, часто создают сильные градиенты подхода-избегания, особенно когда люди чувствуют себя уязвимыми и должны рассчитывать на благосклонность своих партнеров для получения значащей для них поддержки.

Основные черты межличностного доверия:

- доверие является одним из важнейших компонентов, а, возможно, и самым важным компонентом для развития и поддержания счастливых, хорошо функционирующих отношений,
- несколько теорий продолжительности жизни, а также теория психосоциального развития, утверждают, что раннее воздействие отношений, определяемых сильным доверием, закладывают основу, на которой строится большинство будущих отношений,
- без некоторого базового уровня доверия люди не хотят инициировать, инвестировать или поддерживать большинство добровольных отношений (например, с друзьями). Действительно, доверие кажется решающим для возникновения здоровых и безопасных отношений, и предательство доверия является одним из наиболее распространенных начал причины прекращения отношений,
- доверие действует как социальная смазка, которая способствует сотрудничеству между членами группы, поддерживает социальный порядок и обеспечивает выгодные долгосрочные обмены, которые в противном случае никогда бы не произошли.

Учитывая центральное значение доверия в межличностных вопросах, можно подозревать, что оно получило широкое и распространенное теоретическое и эмпирическое внимание. Хотя были определенные теории и исследования о доверии, что на удивление малоизвестно. В частности, о том, как оно развивается, поддерживается, формируется и взаимодействует с основными межличностными процессами (например, развитие близости) и результатами (например, удовлетворенностью и стабильностью отношений), и как оно утрачивается в случае предательства.

Почему доверие получило такое ограниченное внимание? Этому есть множество веских причин. Начнем с того, что доверие – это сложный, многомерный конструкт, поддающийся различным интерпретациям в разных социальных ситуациях. Во-вторых, доверие может толковаться по-разному и иметь различное значение на разных этапах развития отношений.

Представления о том, что такое достаточное доверие к партнеру на начальных этапах развития отношений (например, общая надежность партнера и предсказуемость), могут сильно отличаться от тех, которые используются для оценки доверия в долгосрочных отношениях.

Таким образом, построение доверия в значительной степени зависит от надежных слов и надежных действий. И наоборот, недоверие связано с нарушениями надежности и проблемами устойчивого скептицизма, в которых вовлеченные лица догадываются о намерениях и действиях друг друга. В сценарии межкультурного конфликта, наполненного напряженностью, противники часто будут относиться к отношениям с недоверием, потому что межличностная вера нарушена, а другая сторона воспринимается представителем чужой группы – одним из далеких «них».

Исследователи утверждают, что раскрытие информации, которое можно рассматривать как признак доверия, играет решающую роль в развитии и поддержании отношений и повышении успешности коммуникации. Они говорят о том, что отношения между группами можно улучшить за счет большего количества контактов и информации [15]. Гипотеза контакта привела к значительному количеству споров и дальнейших исследований в этой области, из которых следует последовательный вывод о том, что изучение и получение большего количества знаний о чужой группе способствует контакту с ней. Исследования по теории социальной идентичности показали, что поддержание межкультурных отношений может уменьшить негативные стереотипы по отношению к другой группе; кроме того, самораскрытие является ключевым элементом в этом процессе [14].

Можно перечислить три причины, по которым раскрытие информации может играть важную роль в межкультурном контексте. Во-первых, процесс выслушивания информации увеличивает сочувствие и понимание другой стороны. Во-вторых, раскрытие информации от друзей из другой группы считается особенно важным и поэтому высоко ценится. В-третьих, самораскрытие рассматривается как доказательство взаимного доверия, поскольку доверие позволяет делиться и оценивать большее количество информации. Таким образом, самораскрытие играет важную роль в построении доверия, а также в углублении отношений и поощрении сотрудничества.

Наконец, другим важным элементом самораскрытия является формирование личности. Как известно, реализация «я» возможна только в паутине взаимосвязанных жизней, поэтому самость снова и снова формируется и конструируется во взаимодействиях. Таким образом, ее нельзя отделить от «другого»: «другой» помогает конструировать самость в продолжающемся диалоге. То есть, «я» можно рассматривать как социальную конструкцию, а самораскрытие – это процесс взаимодействия между людьми, в котором «я» разделяется, формируется, согласовывается и изменяется.

Заключение

В статье была рассмотрена такая проблемная область межкультурной коммуникации как доверие, способствующая более глубокому пониманию ее процесса. В данной статье доверие рассматривается сквозь призму социального капитала, как его фундаментальный элемент, а также посредством его связи с самораскрытием, которое играет важную роль в построении доверия.

Сделан вывод о том, что доверие способствует сотрудничеству между членами группы, поддерживает социальный порядок и обеспечивает выгодные долгосрочные обмены. Раскрытие информации, которое можно рассматривать как признак доверия, играет решающую роль в развитии и поддержании отношений и повышении успешности коммуникации.

Дальнейшие исследования в этой области могут способствовать развитию методов и подходов, способствующих установлению доверия и снижению негативных последствий недоверия в межкультурной коммуникации.

Литература

1. Тюриков, А. Г. Доверие в системе оценки эффективности межкультурной коммуникации / А. Г. Тюриков, В. В. Дягилев, С. М. Кулешов // Коммуникология. – 2022. – № 10(2). – С. 69-83.
2. Шилина, М. Г. Доверие как категория теории коммуникации в парадигме цифровой экономики (к постановке научной проблемы) / М. Г. Шилина, С. А. Варганов // МедиаАльманах. – 2019. – № 1 (90). – С. 20-38
3. Ломакина, И. Б. Доверие как фактор эффективности международной коммуникации / И. Б. Ломакина // Социально-экономическое развитие России и Монголии: проблемы и перспективы: Материалы VIII Международной научно-практической конференции. – Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2021. – С. 73-77.
4. Овчарова, Т. Н. Доверие в социокультурной коммуникации / Т. Н. Овчарова // Вестник НГТУ им. Р. Е. Алексеева. Серия «Управление в социальных системах. Коммуникативные технологии». – 2015. – № 2. – С. 25-30.
5. Фукуяма, Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма. – Москва : ООО «Издательство АСТ», 2004. – 730 с.
6. O'Doherty, K. Trust, trustworthiness, and relationships: ontological reflections on public trust in science. *Journal of Responsible Innovation*. 2022, 10(1).
7. Lalumera, E. An overview on trust and trustworthiness: individual and institutional dimensions. *Philosophical Psychology*. 2024, 37(1), 1–17.
8. Faulkner, P. and Simpson T. *The Philosophy of Trust*. Oxford: Oxford University Press, 2017: 310.
9. Choi, S. and Han G. *Immanent Trust in a Close Relationship: A Cultural Theory of Trust in South Korea*. In: *Trust and Distrust: Sociocultural Perspectives*. Charlotte, NC: Information Age Publishing, 2008: 79–104.
10. Gillespie, A. Trust in Everyday Interaction. In: *Trust and Distrust. Sociocultural Perspectives*, Charlotte, NJ: Information Age Publishing, 2008: 121–127.
11. Carter, J. A. Trust as performance. *Philosophical Issues*. 2022, 32 (1), 120–147.
12. Carter, J. A. Trust and trustworthiness. *Philosophy and Phenomenological Research*. 2023, 107(2), 377–394.
13. Bijlsma-Frankema, K., Klein Woolthuis, R. *Trust under pressure. Empirical investigations of trust and trust building in uncertain circumstances*. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 2005: 286.
14. Hargie, O., Dickson, D. *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice*. London, Routledge, 2004: 560.
15. Lewicki, R., Tomlinson, E. Trust, trust development, and trust repair. In: *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass/Wiley, 2014: 104-136.

References

1. Tyurikov AG, Dyagilev VV, et al. Trust in the system of assessing the effectiveness of intercultural communication. *Communicology*. 2022;10(2):69–83. (in Russian)
2. Shilina MG, Vartanov SA. Trust as a category of communication theory in the paradigm of the digital economy (towards the formulation of a scientific problem). *Media Almanac*. 2019;1(90):20–38. (in Russian)
3. Lomakina IB. Trust as a factor in the effectiveness of international communication. In: Socio-economic development of Russia and Mongolia: problems and prospects: Proceedings of the VIII International scientific and practical conference. Ulan-Ude: East Siberian State University of Technology and Management, 2021:73–77. (in Russian)
4. Ovcharova TN. Trust in socio-cultural communication. In: Bulletin of NSTU named after R. E. Alekseev. Series «Management in social systems. Communication technologies», 2015;2:25–30. (in Russian)
5. Fukuyama F. Trust: social virtues and the path to prosperity. Moscow: Publishing house ACT; 2004:730. (in Russian)
6. O'Doherty K. Trust, trustworthiness, and relationships: ontological reflections on public trust in science. *Journal of Responsible Innovation*. 2022;10(1).
7. Lalumera E. An overview on trust and trustworthiness: individual and institutional dimensions. *Philosophical Psychology*. 2024;37(1):1–17.
8. Faulkner P, Simpson T. The Philosophy of Trust. Oxford: Oxford University Press; 2017:310.
9. Choi S, Han G. Immanent Trust in a Close Relationship: A Cultural Theory of Trust in South Korea. In: Trust and Distrust: Sociocultural Perspectives. Charlotte, NC: Information Age Publishing, 2008:79–104.
10. Gillespie A. Trust in Everyday Interaction. In: Trust and Distrust. Sociocultural Perspectives, Charlotte, NJ: Information Age Publishing, 2008:121–127.
11. Carter JA. Trust as performance. *Philosophical Issues*. 2022;32(1):120–147.
12. Carter JA. Trust and trustworthiness. *Philosophy and Phenomenological Research*; 2023;107(2):377–394.
13. Bijlsma-Frankema K, Klein Woolthuis R. Trust under pressure. Empirical investigations of trust and trust building in uncertain circumstances. Cheltenham, UK: Edward Elgar; 2005:286.
14. Hargie O, Dickson D. Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice. London, Routledge; 2004:560.
15. Lewicki R, Tomlinson E. Trust, trust development, and trust repair. In: The handbook of conflict resolution: Theory and practice. San Francisco: Jossey-Bass/Wiley, 2014:104–136.