

Ako je formovaná medziludská dôvera?
Prečo sú niektorí ľudia dôverčivejší než ostatní? **Aký** je rozdiel medzi vnímanou dôveryhodnosťou druhej osoby, zámerom dôverovať jej a dôverujúcim správaním?
Prečo máme tendenciu dôverovať nám podobným ľuďom a upodozrievať cudzincov?
Čo sa deje so spoločnosťou, ak dlhodobo nedôveruje svojim lídrom a inštitúciám?

... a napokon, zažívame v súčasnosti na Slovensku naozaj krízu dôvery?

„Čelíme kríze dôvery, sme svedkami odhalovania veľkých zlyhaní vo fungovaní spravodlivosti, informácií o prepojení biznisu a politiky, oligarchizácii spoločnosti. Obrazne povedané, niekto sa pokúšal otriasť fundamentmi a my sme schopní hádať sa pre ornamente. Ľudia sú po rokoch unavení z konfliktov a ten, kto ich vyvoláva, nemá okrem svojho vlastného záujmu, so Slovenskom dobrý úmysel.“

- Zuzana Čaputová, prezidentka SR -

ISBN 978-80-8200-069-9



9 788082 000699

kríza dôvery / TEÓRIA a VÝSKUM

IRIS

editor Matúš GREŽO



kríza

editor Matúš GREŽO

dôvery

TEÓRIA a VÝSKUM

IRIS



(!!!) **kríza**
dôvery

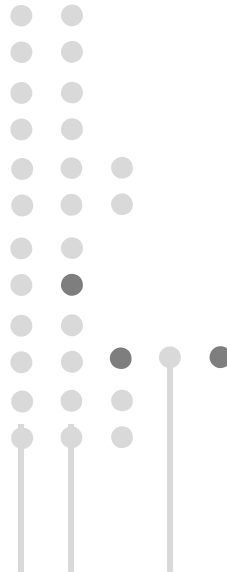
••• [**TEÓRIA**
a VÝSKUM]

Editor

Matúš GREŽO



IRIS



Kríza dôvery: Teória a výskum
Matúš Grežo (Ed.)

Monografia je súčasťou riešenia výskumného projektu VEGA MŠ SR a SAV č. 2/0035/20 „Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery“ a projektu VEGA MŠ SR a SAV č. 2/0068/19 „Postoje voči migrantom v sociálno-psychologických kontextoch“.

V roku 2020 vyšlo vo vydavateľstve
© IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s.r.o.
Bratislava, Slovenská republika
www.iris-knihy.sk

Autori: Matúš Grežo
 Jana Tencerová
 Zuzana Kaššaiová
 Martin Sedlár
 Magdalena Adamus
 Miroslava Bozogánová
 Ivana Piterová

Recenzenti: doc. PhDr. Ľubor Pilárik, PhD.
 Mgr. Jana Fúsková, PhD.

Autor obálky: Mgr. Ján Kurinec

Toto dielo je chránené autorským právom podľa zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov. Autori sú oprávnení vykonávať tie majetkové práva k dielu, ktoré sú vyhradené. Na vyhotovenie kópie tohto diela, rozširovanie originálu diela alebo jeho kópie predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva je potrebný písomný súhlas autorov.

Tlač: IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s.r.o.
Náklad: 200 kusov
ISBN: 978-80-8200-069-9

OBSAH

O KNIHE

O AUTOROCH

ČASŤ PRVÁ: DEFINOVANIE DÔVERY: TYPY, FORMY, ASPEKTY

● DEFINOVANIE A ZÁKLADNÁ TYPOLÓGIA DÔVERY

● MATÚŠ GREŽO

Úvod	18
Partikulárna a generalizovaná dôvera	22
Partikulárna dôvera	23
Partikularita	23
Očakávania	24
Partikulárna dôvera voči rôznym objektom dôvery	26
Generalizovaná dôvera	28
Je generalizovaná dôvera vrodená alebo získaná?	29
Stabilita generalizovanej dôvery	31
Záver	32

● FORMOVANIE DÔVERY: DÔVERA AKO PRESVEDČENIE, ZÁMER A

● SPRÁVANIE

JANA TENCEROVÁ

Úvod	40
Dôvera verzus dôveryhodnosť	40
Dôvera ako všeobecný konštrukt	41
Dôveryhodnosť ako špecifický konštrukt dôvery	41
Prediktory dôveryhodnosti	42
Najznámejšie modely procesu formovania dôvery	43
Model Mayera et al. (1995)	44
Model McKnighta a Chervanyho (2001)	45
Presvedčenie o dôveryhodnosti	46
Prediktory presvedčenia o dôveryhodnosti	48
Zámer dôverovať	51
Dôverujúce správanie	52
Záver	54

- INŠTITUCIONÁLNA DÔVERA A JEJ JEDNOTLIVÉ ASPEKTY
- ZUZANA KAŠŠAIOVÁ

Úvod	64
Definícia inštitúcií	64
Inštitucionálna dôvera	66
Prepojenie inštitucionálnej a interpersonálnej dôvery	67
Pozitívne a negatívne stránky inštitucionálnej dôvery	71
Inštitucionálna dôvera a jej pozitívne dopady	71
Keď je inštitucionálna dôvera príliš nízka alebo príliš vysoká	73
Záver	77

ČASŤ DRUHÁ: PREDIKTORY DÔVERY

- JE PRESNOŠŤ DÔVERY ZÁLEŽITOSŤOU PREVZATIA PERSPEKTÍVY?
- MARTIN SEDLÁR

Úvod	90
Presnosť dôvery	91
Definovanie	91
Príbuzné koncepty	92
Presnosť pri určovaní dôveryhodnosti	93
Stupeň presnosti	93
Faktory pôsobiace na presnosť	95
Prevzatie perspektívy	95
Definovanie	96
Príbuzné koncepty	97
Vzájomná súvislosť prevzatia perspektívy a presnosti dôvery	98
Priama súvislosť	98
Špecifiká prevzatia perspektívy súvisiace s presnosťou	101
Zameranie prevzatia perspektívy	101
Zdroje informácií využívané pri prevzatí perspektívy	102
Stratégie prevzatia perspektívy	102
Záver	104

- **DÔVERA V SOCIÁLNYCH SKUPINÁCH: OD SOCIÁLNEJ IDENTITY K**
- **STEREOTYPIZOVANIU**

MATÚŠ GREŽO

Úvod	116
Dôvera a členstvo v sociálnych skupinách	116
Sociálna identita	119
Sociálna identita a homogenita skupiny	120
Teória sociálnej kategorizácie	122
Sociálna kategorizácia a stereotypizovanie	123
Individuálne rozdiely v potrebe štruktúrovať	125
Potreba štruktúry ako prediktor sociálnej kategorizácie a stereotypizovania	126
Potreba kognitívneho uzavretia ako prediktor sociálnej kategorizácie a stereotypizovania	127
Čo na to náš mozog?	129
Záver	130

- **PREČO SÚ ĽUDIA DÔVERČIVÍ: PREDIKTORY INDIVIDUÁLNEHO SKLONU K**
- **DÔVERE**

MAGDALENA ADAMUS

Úvod	144
Vymedzenie pojmu sklon k dôvere v rámci konštruktov dôvery	145
Sklon k dôvere: Sociálno-ekonomické faktory a demografické charakteristiky	147
Sociálno-ekonomické faktory	147
Etnické a kultúrne faktory	148
Demografické faktory	149
Dôverčivá osobnosť	151
Model Big-Five	151
Model HEXACO	153
Osobnostné črty a dôverujúce správanie	154
Navrhnutie teoretického modelu	156
Metodologická poznámka	157
Záver	159

ČASŤ TRETIA: DÔVERA NA SLOVENSKU

- KRÍZA DÔVERY NA SLOVENSKU: ÁNO ALEBO NIE?
- MIROSLAVA BOZOGÁŇOVÁ, IVANA PITEROVÁ

Úvod	170
Metódy	171
Európska sociálna sonda	171
Sociálna dôvera	172
Inštitucionálna dôvera	172
Spokojnosť	173
Postoje k migrácii	173
Politická participácia	174
Vnímanie demokratických princípov	175
Eurobarometer	175
Eurobarometer 91.2 (2019)	176
Eurobarometer 88.2 (2017)	176
Výsledky	177
Aká je úroveň sociálnej a inštitucionálnej dôvery na Slovensku v kontexte krajín Európy?	177
Dôvera v národné inštitúcie podľa 9. kola ESS (2018)	177
Dôvera v nadnárodné inštitúcie podľa 9. kola ESS (2018)	179
Sociálna dôvera podľa 9. kola ESS (2018)	180
Inštitucionálna dôvera podľa Eurobarometra 91.2 2019	183
Mení sa úroveň sociálnej dôvery v čase, zdá sa, nastrbenej inštitucionálnej dôvery na Slovensku?	186
Ako súvisí inštitucionálna dôvera s vnímaním demokratických princípov na Slovensku?	187
Odlišujú sa medzi sebou ľudia s rôznou mierou inštitucionálnej dôvery v spokojnosti, postojom k migrantom a politickej angažovanosti?	189
Spokojnosť a dôvera v národné inštitúcie	190
Postoje k migrantom a dôvera v národné inštitúcie	194
Politická participácia a dôvera v národné inštitúcie	197
Záver	199

O KNIHE

V posledných rokoch vo verejnom diskurze slovenskej spoločnosti silnejú hlasy upozorňujúce na *krízu dôvery*. Táto kríza sa javí byť širokospektrálna. Sociologické výskumy poukazujú na dlhodobú sa znižujúcu dôveru v kľúčové inštitúcie štátu. Výsledky Eurobarometru z roku 2018 poukázali na to, že slovenská justícia, polícia či armáda majú jednu z najnižších dôveryhodností spomedzi krajín Európskej Únie (EÚ). Príliš pozitívne na tom nie je ani vnímaná dôveryhodnosť národnej rady, vlády či politických strán, kde dosahujeme podpriemerné hodnoty v rámci EÚ. Popri nízkej dôvere v inštitúcie možno badať zmeny aj v dôvere medziľudskej. Mnohí autori označujú dnešnú dobu ako postfaktuálnu. Dôveryhodnosť odborných autorít z oblastí, ako zdravotníctvo, financie, politika, diplomacia či náboženstvo, je často spochybňovaná dezinformáciami a neoverenými konšpiračnými teóriami. Za názormi týchto autorít často hľadáme nekalé úmysly, ako osobný prospech a snahu o získanie moci. Na druhej strane často vkladáme dôveru do rúk ľuďom ponúkajúcim príliš jednoduché riešenia na príliš zložité problémy.

V porovnaní s hlasom volajúcim po zvyšovaní dôvery je spoločenský dialóg o tom, ako dôveru budovať, výrazne limitovaný. Akoby sme boli v štádiu, v ktorom sme identifikovali problém krízy dôvery a vieme špecifikovať, ktorých spoločenských oblastí sa dotýka. Hľadanie odpovede na otázku, aké kroky podniknúť na zvýšenie dôvery v špecifických kontextoch a oblastiach, nás však ešte len čaká. Výskum a odborná literatúra v oblasti dôvery poukazujú na to, že nájsť uspokojivú odpoveď nie je ľahké. Pri jej hľadaní sa vynára mnoho ďalších otázok, ktoré je nutné zodpovedať ako prvé. Aký typ dôvery—inštitucionálnu alebo interpersonálnu—chceme zvyšovať? Aké sú ich špecifiká a aký je medzi nimi vzťah? Aký je rozdiel medzi presvedčením o dôveryhodnosti osoby alebo inštitúcie, zámerom dôverovať jej a dôverujúcim správaním? Ako je formovaná dôveryhodnosť a vedú naše presvedčenia o dôveryhodnosti druhého jednotlivca nevyhnutne

k tomu, že sa mu rozhodneme dôverovať? Prečo sú niektorí z nás dôverčivejší a dá sa takéto trvalé osobnostné nastavenie zmeniť? A napokon, čo máme vlastne na mysli pod pojmom dôvera a aké jej formy poznáme?

Cieľom tejto knihy je hľadať odpovede na tieto a podobné otázky. Jej obsah akademicky orientovanému čitateľovi poskytuje obraz o komplexnosti tejto oblasti pri využití poznatkov viacerých vedných disciplín. Človeku z praxe zase pomáha vymedziť sa v tomto širokom priestore a špecifikovať, ktorým konkrétnym oblastiam má venovať pozornosť v prípade, že chce dôveru v inštitúciu či jednotlivca budovať. Kniha zároveň odpovedá na otázky ohľadne potenciálnych dopadov dôvery na správanie ľudí v rôznych situáciách a kontextoch. Neposkytuje však prehľad konkrétnych nástrojov a intervencií na jej budovanie. Aby sme boli schopní o tejto oblasti efektívne diskutovať, musíme v prvom kroku porozumieť charakteristikám, šírke a hraniciam oblasti dôvery. Poznatky v tejto knihe by mohli slúžiť ako pomôcka pri tomto prvom dôležitom kroku.

Autorský kolektív tejto knihy tvoria výskumné pracovníčky a pracovníci dvoch organizačných zložiek Centra spoločenských a psychologických vied Slovenskej akadémie vied (CSPV SAV), konkrétne Ústavu experimentálnej psychológie a Spoločenskovedného ústavu. Vzhľadom na svoje výskumné zameranie tak nazierajú na problematiku dôvery predovšetkým z psychologického a sociologického hľadiska. Jednotlivé kapitoly tejto knihy možno rozdeliť do troch oblastí.

Prvá časť s názvom *Definovanie dôvery: Typy, formy, aspekty* obsahuje tri kapitoly a venuje sa základnému teoretickému rámcovaniu problematiky dôvery. Matuš Grežo v úvodnej kapitole definuje dôveru naprieč rôznymi vednými disciplínami a opisuje základnú typológiu dôvery. Jana Tencerová v druhej kapitole rozširuje tento pohľad prezentovaním dvoch modelov formovania dôvery, ktoré rozlišujú dôveru ako presvedčenie, zámer a správanie. V tretej kapitole Zuzana Kaššaiová adresuje špecifickú oblasť inštitucionálnej dôvery.

Po základnom teoretickom ukotvení problematiky dôvery sa druhá časť s názvom *Prediktory dôvery* venuje špecifickým sociálno-

psychologickým aspektom, ktoré formujú dôveru. Vo štvrtej kapitole Martin Sedlár rozoberá, ako je naša presnosť úsudku o dôveryhodnosti druhého závislá od našej schopnosti prevziať jeho perspektívu, inými slovami, porozumieť jeho myšlienkam a úmyslom v kontexte situácie. Matúš Grežo v piatej kapitole vysvetľuje, ktoré psychologické aspekty sú zodpovedné za našu prirodzenú tendenciu dôverovať ľuďom, ktorí sú členmi našich sociálnych skupín, a naopak nedôverovať cudzincom. Druhú časť tejto knihy ukončuje Magdalena Adamus, ktorá v šiestej kapitole približuje sociodemografické a osobnostné koreláty dispozičnej dôvery.

Tretia časť s názvom *Dôvera na Slovensku* obsahuje poslednú siedmu kapitolu tejto knihy a snaží sa hľadať odpovede na otázku: Ako na tom je Slovensko v kontexte inštitucionálnej a interpersonálnej dôvery? Miroslava Bozogánová a Ivana Piterová v tejto časti analyzujú dáta veľkých medzinárodných sociologických prieskumov a poskytujú obraz o dôvere na Slovensku v kontexte európskych krajín.

Táto kniha by nevznikla bez finančnej pomoci projektov č. 2/0035/20 a 2/0068/19 vedeckej grantovej agentúry VEGA MŠ SR a SAV. Nesmierna vďaka patrí doc. PhDr. Ľuborovi Pilárikovi, PhD. a Mgr. Jane Fúskovej, PhD. za konštruktívne recenzné posudky k jednotlivým kapitolám. Moja osobná vďaka patrí všetkým autorom, ktorí sa podieľali na obsahu tejto knihy. Pri písaní kapitol, zapracovávaní posudkov a finalizovaní tejto knihy prejavovali nadšenie, ochotu a angažovanosť, ktorá ma počas našej spolupráce naplňovala radosťou.

Matúš Grežo

November, 2020

Hrušovany

O AUTOROCH

MATÚŠ GREŽO

Ústav experimentálnej psychológie, Centrum spoločenských a psychologických vied, Slovenská akadémia vied
Dúbravská cesta 9, 841 04, Bratislava

Matúš Grežo je vedeckým pracovníkom Ústavu experimentálnej psychológie CSPV SAV. Vo svojej práci sa zameriava na oblasti sociálnej psychológie, behaviorálnej ekonómie a ekonomickej psychológie. Jeho vedecké práce sa venujú problematikám kognitívnych omylov a osobnostných predispozícií v rozhodovaní a usudzovaní ľudí o osobných aj firemných financiách, zvládání ekonomických ťažkostí či optimizmu a nadmernej sebadôvery. Momentálne (2020 - 2023) je vedúcim projektu VEGA č. 2/0035/20: Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery. Svoje doterajšie práce publikoval v časopisoch, ako *International Journal of Entrepreneurial Venturing*, *Review of Behavioral Finance, Technology, Knowledge and Learning* či *Studia Psychologica*.

JANA TENCEROVÁ

Ústav experimentálnej psychológie, Centrum spoločenských a psychologických vied, Slovenská akadémia vied
Dúbravská cesta 9, 841 04, Bratislava

Jana Tencerová je vedeckou pracovníčkou Ústavu experimentálnej psychológie CSPV SAV. Vo výskumnej práci sa doposiaľ venovala problematike emócií a tvárových výrazov emócií. V súčasnosti sa podieľa na riešení projektu VEGA 2/0035/20: Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery. V minulosti pôsobila ako spoluriešiteľka projektov VEGA 1/0075/19: Medzikultúrne aspekty súcitu, sebasúcitu a sebakritickosti a testovanie ich ovplyvňovania, a VEGA 1/0578/15: Sebakritickosť verzus sebaoptvrdzovanie vo forme vnútorného

monológu v kontexte spracovania emócií a sociálnych kompetencií. Okrem publikačnej činnosti v domáciach aj zahraničných časopisoch absolvovala aj niekoľko výcvikov v terapii zameranej na emócie a tréning zameraný na analýzu tvárových výrazov (FACS).

ZUZANA KAŠŠAIOVÁ

Ústav experimentálnej psychológie, Centrum spoločenských a psychologických vied, Slovenská akadémia vied
Dúbravská cesta 9, 841 04, Bratislava

Zuzana Kaššaiová je vedeckou pracovníčkou Ústavu experimentálnej psychológie CSPV SAV. Vo výskumnej práci sa doteraz venovala sociálnym zručnostiam nevyhnutným pre prácu v záchrannej zdravotnej službe. Bola taktiež súčasťou projektu Sociálne reprezentácie demencie a ich implikácie pre podporu kognitívneho zdravia na Slovensku. Okrem toho pôsobí aj v oblasti pracovnej psychológie a konzultingu so zameraním na ľudský faktor a kultúru bezpečnosti vo vysoko rizikových odvetviach a rozvoju založenému na kompetenciách.

MARTIN SEDLÁR

Ústav experimentálnej psychológie, Centrum spoločenských a psychologických vied, Slovenská akadémia vied
Dúbravská cesta 9, 841 04, Bratislava

Martin Sedlár je vedeckým pracovníkom Ústavu experimentálnej psychológie CSPV SAV. Vo svojej práci sa zameriava na pracovnú a sociálnu psychológiu. Jeho výskumné práce sa doposiaľ venovali kognitívnym zručnostiam a osobnostným charakteristikám, a to najmä v súvislosti s kvalitou výkonu a bezpečnosťou pri práci členov posádok záchrannej zdravotnej služby. Podieľal sa na riešení niekoľkých projektov vrátane aktuálneho projektu VEGA č. 2/0070/18: Kognitívne a sociálne zručnosti podporujúce kvalitu rozhodovania a celkového výkonu členov posádok záchrannej zdravotnej služby, a projektu VEGA

č. 2/0035/20: Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery. Svoje práce publikoval v domáciach aj zahraničných vedeckých časopisoch, ako *BMC Emergency Medicine*, *Studia Psychologica* či *Československá psychologie*.

MAGDALENA ADAMUS

Ústav experimentálnej psychológie, Centrum spoločenských a psychologických vied, Slovenská akadémia vied
Dúbravská cesta 9, 841 04, Bratislava

Magdalena Adamus je absolventkou Jagelovskej univerzity v Krakove a na Ústave experimentálnej psychológie CSPV SAV pôsobí od roku 2017. Je odborníčkou na výskum v oblasti averzie voči riziku a ekonomických preferencií. Venuje sa taktiež problematike rodových rozdielov a nerovnosti v oblasti ekonómie a trhu práce. V roku 2019 získala postdoktorský projekt MSCA-IF Operational Programme Research, Development and Education s názvom *Gender and risk-taking: The role of social and situational antecedents on performance in risk-related tasks*, ktorý aktuálne realizuje na Ekonomicko-Správnej Fakulte Masarykovej Univerzity v Brne. Má skúsenosti s publikovaním v zahraničných karentovaných a indexovaných časopisoch, ako *Journal of Cognitive Psychology*, *Economics and Sociology* či *Diametros*.

MIROSLAVA BOZOGÁŇOVÁ

Spoločenskovedný ústav, Centrum spoločenských a psychologických vied, Slovenská akadémia vied
Karpatská 5, 040 01, Košice

Miroslava Bozogánová je vedeckou pracovníčkou Spoločenskovedného ústavu CSPV SAV. Momentálne (2019 - 2022) je vedúcou projektu VEGA č. 2/0068/19: Postoje voči migrantom v sociálno-psychologických kontextoch. Aktívne sa podieľa na medzinárodnom projekte *European Social Survey* – Európska sociálna sonda. Venovala sa aj téme vnímaného bezpečia v monografii *Vnímané bezpečie a jeho sociálno-psychologické kontexty*.

IVANA PITEROVÁ

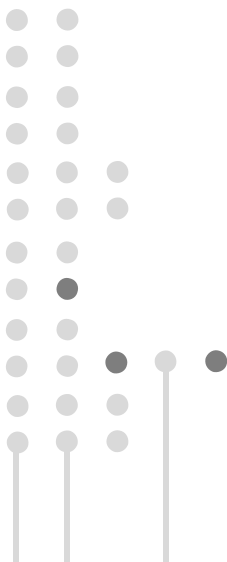
Spoločenskovedný ústav, Centrum spoločenských a
psychologických vied, Slovenská akadémia vied
Karpatská 5, 040 01, Košice

Ivana Piterová je vedeckou pracovníčkou Spoločenskovedného ústavu CSPV SAV. Výskumne sa venuje sociálno-psychologickej problematike postojov, najmä postojom k sociálnym systémom či postojom k migrácii. Je spoluriešiteľkou domáceho projektu VEGA č. 2/0068/19: Postoje voči migrantom v sociálno-psychologických kontextoch. Zabezpečuje účasť Slovenska v medzinárodnom a medzikultúrnom projekte *Towards Gender Harmony* a taktiež je súčasťou slovenského koordináčného tímu pre medzinárodný projekt *European Social Survey* – Európska sociálna sonda. Je výkonnou redaktorkou časopisu *Človek a spoločnosť* a editorkou dvoch konferenčných zborníkov. Jej doterajšie publikácie možno nájsť v časopisoch, ako *European Journal of Social Psychology*, *Intersections: East European Journal of Society and Politics* či vo viacerých konferenčných zborníkoch.

[ČASŤ PRVÁ]

...

DEFINOVANIE DÔVERY: TYPY, FORMY, ASPEKTY



KAPITOLA I



**DEFINOVANIE
A ZÁKLADNÁ TYPOLOGIA
DÔVERY**



Matúš Grežo

ÚVOD

Problematika dôvery sa začala v odbornej literatúre vo výraznej miere objavovať približne v sedemdesiatych rokoch minulého storočia (Uslaner, 2018). Záujem o túto oblasť postupne prejavili okrem filozofie a ekonómie aj ďalšie vedné disciplíny, ako sociológia, psychológia, manažment, antropológia či politické vedy. Okrem základných teoretických štúdií dnes existuje množstvo aplikovaných štúdií, ktoré nachádzajú uplatnenie v oblastiach marketingu, podnikania či spotrebiteľského správania. Skúmame dôveru v kľúčové štátne inštitúcie a politikov, sledujeme dôveru na finančných trhoch. V neposlednom rade si kladieme za cieľ zistiť, ako formuje naše osobné a pracovné vzťahy, zdravie populácie, ekonomický rast a mnohé spoločenské javy, ako kooperácia, korupcia, nažívanie s minoritami, spravodlivosť či platenie daní.

Zákonným výsledkom dlhoročného bádania naprieč viacerými vednými disciplínami je nesúlad v samotnom definovaní pojmu *dôvera*. Nižšie uvedené tri definície ilustrujú, ako veľmi sa môže chápanie dôvery líšiť.

„Dôveru možno chápať ako očakávania týkajúce sa okolností, v ktorých jednotlivec robí riskantnú aktivitu v prostredí charakterizovanom neistotou a nedostatkom informácií“ (Harvey, 2002, p. 291)

Táto definícia, vychádzajúca z ekonomického pohľadu, je založená na teórii racionálnej voľby (Rompf, 2012). Tento smer chápe dôveru predovšetkým ako *správanie*, ktoré je kauzálne determinované očakávaniami a hodnotením partnera v určitej nejstej situácii. Dôležitý je behaviorálny aspekt tejto definície. Dôvera je definovaná a pozorovateľná prostredníctvom správania, ako napríklad požičanie peňazí, alebo zverenie dôležitej úlohy druhému. Významným prvkom tu je aspekt rizika, pretože v takýchto interakciách jednotlivec nemá zaručený očakávaný pozitívny výsledok—nemôžeme si byť istý, že nám partner požičané peniaze vráti späť. Toto riziko jednotlivec podstupuje

tým, že sa spolieha, že partner jeho dôveru nesklame a naplní jeho očakávania.

*„Dôveru možno definovať ako dojmy o vlastnostiach druhých ľudí a s nimi súvisiacu ochotu stať sa zraniteľným voči týmto ľuďom“
(Rousseau et al., 1998, p. 394)*

Táto definícia nechápe dôveru ako správanie. Naopak, za dôveru považuje už prvotné presvedčenia o dôveryhodnosti druhého človeka, ktoré formujú *zámer* dôverovať mu. Tento zámer je charakteristický ochotou stať sa voči tomuto človeku zraniteľným, inými slovami, zveriť mu istú kompetenciu alebo kontrolu nad udalosťami, na ktorých mu záleží. V porovnaní s prvou definíciou tu absentuje aspekt správania. Za dôveru sa považuje už samotná ochota/zámer dôverovať na hypotetickej úrovni.

„Dôvera zahŕňa očakávanie láskavého správania od druhého v sociálne nejstej situácii, pričom tieto očakávania sú založené na našich presvedčeniach o jeho vlastnostiach“ (Yamagishi, 2011, p. 27)

Tretia definícia chápe dôveru ako očakávania ohľadne správania partnera v interakcii, pričom tieto očakávania sú formované našimi *presvedčeniami* o jeho charaktere. V tejto definícii absentuje aspekt dôverujúceho správania aj zámeru dôverovať. Za dôveru je považované už samotné presvedčenie, že druhý jednotlivec je čestný, benevolentný, a jeho správanie je prediktabilné. Znamená to, že dôverou je už samotné hodnotenie druhého človeka, napríklad okoloidúceho, bez toho, aby samotný hodnotiteľ musel voči nemu vykonať akýkoľvek akt dôvery.

Spomenuté tri definície ilustrujú problém, ktorý je v odbornej literatúre veľmi aktuálny. Po desiatkach rokov skúmania dôvery z rôznych pohľadov súčasní autori narážajú na problém všeobecného definovania

a operacionalizácie pojmu dôvera. Niektoré smery definujú dôveru ako relatívne stály psychologický stav, iní ako dynamický premenlivý stav mysle ovplyvňovaný situačnými faktormi (Mayer et al., 1995) alebo proces (PytlíkZillig & Kimbrough, 2016). Dôvera je v literatúre chápaná ako osobnostná charakteristika (Rotter, 1971), sociálna štruktúra (Shapiro, 1987), racionálna voľba (Coleman, 1990), postoj (Kegan & Rubenstein, 1973), zámer, presvedčenie, očakávanie (McKnight & Chervany, 1996) a hodnotenie pravdepodobnosti (Gambetta, 2000). Mnohí autori oprávnenne poukazujú na to, že doposiaľ nedisponujeme všeobecne akceptovanou definíciou dôvery (Li, 2012; Rousseau et al., 1998; McKnight & Chervany, 1996). Práve naopak, táto oblasť je charakteristická „nedostatkom koherencie“ (McEvily & Tortoriello, 2011, p. 23) a v prípade dôvery ide o „nepolapiteľný pojem“ (Gambetta, 1988, p. ix), ktorý je „súžovaný konceptuálnou vágnosťou“ (Vigoda-Gadot & Mizrahi, 2014, p. 3). Pre ešte lepšie priblíženie inkonzistencie v definovaní pojmu dôvera prezentujeme viacero veľmi často citovaných definícií (Tabuľka 1).

Tabuľka 1 Rôzne definície dôvery

Autori	Definícia dôvery
Deutsch (1960, p. 124)	situácia, v ktorej je jednotlivec konfrontovaný s „voľbou či dôverovať alebo nedôverovať správaniu inej osoby“, respektíve s „neistou cestou, ktorá môže viesť k udalostiam vnímaným ako výhodné alebo škodlivé“
Rotter (1967, p. 651)	„očakávanie jednotlivca alebo skupiny, že na slovo, sľub, verbálne alebo písané vyhlásenie inej osoby, alebo skupiny sa dá spoľahnúť“
Schlenker et al. (1973, p. 419)	„spoľahnutie sa na informáciu prijatú od druhej osoby, ktorá sa týka neurčitých stavov prostredia a s tým súvisiacich následkov v riskantnej situácii“

Luhmann (1988, p. 97)	„týka sa očakávaní, ktoré môžu prejsť do sklamaní [...] jej predpokladom je situácia rizika [...] keď si vyberáte jednu akciu spomedzi ostatných, a to aj napriek možnosti, že budete sklamaný/á zo správania druhých ľudí, takúto situáciu možno definovať ako dôveru“
Yamagishi et al. (1994, p. 136)	„môže byť definovaná ako zaujatosť pri spracovaní neúplných informácií o úmysloch partnera. Dôverujúca osoba je osoba, ktorá nadhodnocuje láskavosť/dobrotu partnerových úmyslov nad úroveň, ktorú zaručuje obozretné hodnotenie dostupných informácií“
Yamagishi & Yamagishi (1994, p. 131)	„určitá forma presvedčenia v dobrú vôľu druhých ľudí“
Mayer et al. (1995, p. 712)	„ochota byť zraniteľným voči správaniu druhého, ktorá je založená na očakávaní, že ten druhý vykoná konkrétnu vec, ktorá je pre dôverujúcu osobu dôležitá, bez ohľadu na možnosť monitorovať alebo kontrolovať túto druhú osobu“
Castelfranchi & Falcone (2001)	„duševný stav, komplexný postoj objektu X voči inému objektu Y ohľadne správania/aktivity relevantnej pre výsledok G“
Newton (2007, p. 343)	„presvedčenie, že druhí nám nebudú zámerne alebo vedome ubližovať v prípade, že sa tomu môžu vyhnúť, a budú sa starať o naše záujmy, ak je to možné“

Akademická obec sa snaží s problémom definovania dôvery vysporiadať dvoma spôsobmi. Prvým je vytváranie viacero špecifickejších kategorických konštruktov dôvery, ktoré často vystupujú voči sebe

kontrastne a jasne sa voči sebe vyhranujú. Výsledkom tejto snahy je množstvo kategórií a konceptualizácií dôvery—generalizovaná a partikulárna dôvera, interpersonálna a inštitucionálna dôvera, vnútrokupinová a mimoskupinová dôvera, strategická a moralistická dôvera. Druhým spôsobom riešenia problému s definovaním pojmu dôvera je snaha o vytvorenie integrovaných modelov, ktoré sa snažia nazerať na dôveru ako na proces budovania dôvery v jednotlivca alebo inštitúciu zložený z viacerých od seba závislých dimenzií. Zároveň platí, že tieto dimenzie reflektujú rôzne definície dôvery, ktoré sa vyskytujú naprieč literatúrou. Príkladom môže byť model dôvery McKnighta a Chervanyho (1996), ktorí analyzovali definície dôvery v 65 prácach z rôznych vedných disciplín. Ústredným prvkom tohto modelu je *presvedčenie* o dôveryhodnosti, ktoré predikuje *zámer* dôverovať a ten vedie k dôverujúcemu *správaniu*. Vytváranie presvedčení o dôveryhodnosti voči druhému je zároveň formované našou *dispozičnou dôverou* a taktiež špecifickými *situačnými faktormi* súvisiacimi s dôverou. Tomuto modelu sa bližšie venujeme v druhej kapitole tejto knihy. Na tomto mieste jeho opomenutie slúži predovšetkým ako vhodná ilustrácia integrovania rôznych definícií do jedného modelu.

Cieľom tejto kapitoly je predstaviť dva základné a najrozšírenejšie prístupy v skúmaní dôvery, ktoré pomyselne členia dôveru na generalizovanú a partikulárnu. Ide o dva smery založené na odlišných filozofiách a ich porozumenie a dôkladné odlišovanie je prvým predpokladom správneho definovania pojmu dôvera v odbornej literatúre.

PARTIKULÁRNA A GENERALIZOVANÁ DÔVERA

Širokú diskusiu v akademickej obci podnecuje otázka, či je dôvera premenlivý stav mysle, ktorý je výlučne unikátne formovaný a závislý od špecifického kontextu a situácie, alebo práve naopak, je to stabilný mentálny stav, ktorý má skôr povahu osobnostnej charakteristiky. Ide o dva výskumné smery založené na odlišných myšlienkach, ktoré formujú dva kontrastné koncepty. V odbornej literatúre sú pomenované a kategorizované rôznymi názvami—partikulárna a

generalizovaná dôvera, strategická a morálna dôvera (Uslaner, 2002), partikulárna a abstraktná dôvera (Freitag & Traunmüller, 2009), tenká a hrubá dôvera (Putnam, 2000), dôvera založená na poznaní a generalizovaná dôvera (Yamagishi & Yamagishi, 1994).

PARTIKULÁRNA DÔVERA

Prvý spomenutý pohľad predpokladá, že dôvera v druhého jednotlivca, alebo inštitúciu je závislá od informácií a skúseností. V literatúre je táto forma označovaná ako dôvera založená na poznaní (angl. *knowledge-based trust*, Yamagishi & Yamagishi, 1994) a je často nazývaná aj ako *partikulárna* alebo *strategická* dôvera. Podľa zástancov tejto teórie je dôvera vždy určitý strategický akt založený na našom hodnotení a očakávaniach (Hardin, 2004).

PARTIKULARITA

Podľa tohto smeru je dôvera vždy partikulárna, čo znamená, že nie je všeobecná a vždy sa týka vzťahu dvoch špecifických aktérov v unikátnych sociálnych podmienkach. Na jednej strane je osoba dôverujúca a na druhej strane je objekt dôvery, čiže jedna osoba, viaceré osoby, skupiny alebo inštitúcia, ktorej dôverujeme (Rompf, 2012). Všeobecne uvádzanou pomôckou pre porozumenie tejto idey je nasledovný vzorec:

„Človek A dôveruje človeku B, že urobí X za podmienok Y a v čase t“ (Bauer & Freitag, 2018)

Predstavme si jednoduchú situáciu, v ktorej nás náš dobrý známy z práce poprosí o zapožičanie auta. V stručnom rozhovore zistíme, že sa súrne ponáhľa na obchodné stretnutie, avšak jeho auto sa pokazilo. Stretnutie sa má konať v centre mesta počas dopravnej špičky. Podľa teórie partikulárnej dôvery pri rozhodovaní, či budeme nášmu známemu dôverovať a auto mu naozaj požičiame, v našej myslí dochádza k uvažovaniu na všetkých úrovniach z vyššie spomínaného vzorca. Je tento náš konkrétny známy dobrý šofér? Bude v časovom

strese dodržiavať pravidlá cestnej premávky a vráti nám auto nepoškodené? Je schopný šoférovať v dopravnej špičke?

V zmysle partikulárnej dôvery je naše rozhodnutie dôverovať nášmu známemu strategické a je zákonite založené na vedomostiach a predošlých skúsenostiach s ním. V tomto procese hodnotíme jeho dôveryhodnosť, či bude schopný uspieť v plánovanom správaní, čiže šoférovať cudzím autom v dopravnej špičke v centre mesta. Na tomto príklade je veľmi jednoduché porozumieť aspektu partikularity dôvery. Výsledkom našich úvah môže napríklad byť, že nášmu známemu plne dôverujeme pri bežných úlohách v práci, avšak v tomto konkrétnom prípade nie, pretože vieme, že nie je kompetentný šofér. Inou úvahou by mohlo byť, že je veľmi dobrý šofér, avšak v časovom strese často robí chyby, a preto mu auto do rúk nezveríme. Dôvera teda nie je všeobecná, je to premenlivý proces závislý od aspektov dôverujúceho, objektu dôvery, očakávaného správania, sociálneho kontextu a času. To znamená, prechováame inú mieru dôvery voči nášmu partnerovi, blízkej rodine, známym, kolegom, politickým predstaviteľom či našej banke. Navyše, u všetkých týchto aktérov máme rôznu mieru dôvery pri rôznych správaniach, ako napríklad požičanie peňazí, zverenie dôležitej pracovnej úlohy či poslúchnutie životnej rady.

OČAKÁVANIA

Druhým dôležitým aspektom pri definovaní partikulárnej dôvery—okrem samotnej partikularity—je aspekt *očakávaní*. Práve pojem očakávanie je v definíciách dôvery najčastejšie sa vyskytujúcim aspektom (Rompf, 2012). Tento prvok dobre ilustruje definícia partikulárnej dôvery od Gambettu (2000, p. 217): „dôvera (alebo súčasne nedôvera) je konkrétna úroveň subjektívnej pravdepodobnosti, s akou osoba hodnotí, že iná osoba alebo skupina osôb vykoná určité správanie [...] Ak hovoríme, že niekomu dôverujeme, alebo že niekoho považujeme za dôveryhodného, implicitne tým máme na mysli to, že pravdepodobnosť, že vykoná istú pre nás výhodnú alebo aspoň nie škodlivú aktivitu, je dostatočne veľká na to, aby sme zvažovali určitú formu kooperácie s ním/s ňou“. Inými slovami, podľa Gambettu (2000) je dôvera založená na očakávanej pravdepodobnosti, ktorú pripisuje

dôverujúca osoba objektu dôvery, že bude schopný a ochotný vykonať isté správanie. Ide o určitú formu racionálnej voľby založenej na kalkulácii *očakávaní pravdepodobných ziskov* (Coleman, 1990). Táto kalkulácia môže dosahovať číselné hodnoty od nula, ktorá predstavuje žiadnu pravdepodobnosť, že potenciálna kooperácia prinesie očakávané zisky, po jedna, ktorá reprezentuje istú pravdepodobnosť, že potenciálna kooperácia prinesie očakávané zisky. Tieto dva póly predstavujú extrémne hodnoty istoty, ktoré podľa Gambettu (2000) reprezentujú slepú dôveru, respektíve nedôveru. V reálnych interakciách sa zvyčajne pohybujeme medzi týmito dvoma pólmi, pričom tento priestor je charakteristický neistotou. Rozhodnutie dôverovať napokon možno chápať ako určitý zlomový bod, ktorý sa nachádza na tejto pravdepodobnostnej distribúcii. Ak sú očakávané pravdepodobnostné zisky dostatočne veľké, jednotlivec sa rozhodne dôverovať.

Ako je toto očakávanie pravdepodobných ziskov formované? V procese kalkulácie tejto pravdepodobnosti sú dôležitým aspektom *očakávania*, ktoré sú založené na hodnotení dôveryhodnosti druhého jednotlivca v konkrétnom správaní a špecifických kontextoch, v ktorých sa rozhodujeme, a *hodnotenie rizika*. V zmysle prvého spomínaného Robinson píše (1996, p. 576), že jednotlivec využíva všetky svoje skúsenosti a poznatky na vytvorenie „*očakávaní, predpokladov, alebo presvedčení* o pravdepodobnosti, že správanie toho druhého bude výhodné“. V literatúre sú tieto tri prvky spoločne synonymicky označované ako hodnotenie dôveryhodnosti alebo očakávanie dôveryhodnosti (Rompf, 2012). Ide o hodnotenie osobnostných predpokladov osoby, ktorej zvažujeme dôverovať. Rôzni autori popisujú rôzne charakteristiky, ktoré formujú hodnotenie dôveryhodnosti, no najpoužívanjšie sú benevolencia, kompetencia, integrita, a prediktabilita (Mayer et al., 1995; McKnight & Chervany, 1996; procesu hodnotenia dôveryhodnosti a konkrétne štyrom spomínaným charakteristikám sa podrobne venuje druhá kapitola tejto knihy). Po vyhodnotení dôveryhodnosti jednotlivca hodnotíme možné riziká vyplývajúce z plánovaného aktu dôvery, napríklad požičanie auta priateľovi, a pomer týchto dvoch hodnotení formuje naše očakávanie, či bude mať pre nás naše

dôverujúce správanie pozitívne, alebo aspoň nie negatívne dopady. Posledným predpokladom tohto prístupu je, že *očakávania* sú priamym determinantom nášho dôverujúceho *správania*.

PARTIKULÁRNA DÔVERA VOČI RÔZNYM OBJEKTOM DÔVERY

Už samotná definícia partikulárnej dôvery predpokladá, že naša miera dôvery sa líši vzhľadom k rôznym objektom dôvery—naším blízkym, známym, cudzincom, štátnym či súkromným inštitúciám. Táto miera je závislá od skúseností s jednotlivými špecifickými objektmi dôvery. V každodennom živote najčastejšie prichádzame do kontaktu s našimi najbližšími členmi rodiny a ľuďmi z našej komunity. Vo všeobecnosti sa dá povedať, že ide o ľudí, ktorí sú nám najpodobnejší. Zvyčajne majú rovnaké alebo veľmi podobné základné životné hodnoty, majú podobné zvyky či vzorce správania. Niektorí autori (Newton & Zmerli, 2011, Zmerli & Newton, 2017) preto testovali predpoklad, že práve objektom dôvery, s ktorými máme najbližšie kontakty a sú nám najpodobnejší, prechováame najvyššiu dôveru. Tá postupne klesá voči jednotlivcom s iným pohľadom na svet či iným výzorom a podobný mechanizmus by mal fungovať aj pri hodnotení dôvery voči inštitúciám.

Overenie týchto predpokladov realizovali Zmerli a Newton (2017), ktorí na základe dát svetového prieskumu *World Values Survey 2010-2014* sledovali, akú mieru prechováame voči našim rodinným príslušníkom, našim okolitým susedom, ľuďom, ktorých poznáme osobne, ľuďom, ktorých sme stretli po prvýkrát, ľuďom iného vierovyznania a ľuďom inej národnosti. Okrem toho do týchto analýz zahrnuli aj sledovanie inštitucionálnej dôvery voči parlamentu, vláde, politickým stranám, súdom, civilným službám a policii. Výsledky sa týkali celkovo 35 042 participantov z 23 štátov s najvyspelejšími demokraciami, ktoré boli vybrané podľa skóre stanovenom v projekte Polity IV¹. Sledovali, aká

¹Polity IV je pokračovaním dlhodobého vedeckého projektu, ktorý sleduje vývoj autoritárskych princípov vo svetových krajinách s viac ako 500 000 občanmi. Hodnotenie úrovne autoritarizmu spočíva v sledovaní indikátorov demokratických a autokratických princípov v krajine, ako napríklad možnosť vyjadriť a presadzovať svoj politický názor, garancia občianskych slobôd v každodennom živote a politickej participácii či otvorenosť politického systému smerom k občianskej participácii (Marshall et al., 2017).

veľká proporcia ľudí z týchto krajín ohodnotila jednotlivé objekty dôvery ako veľmi dôveryhodné zaznačením jedného z dvoch najvyšších skóre v odpovedovej škále.

Tabuľka 2 Proporcia ľudí s vysokou dôverou voči špecifickým objektom dôvery

Objekt dôvery	%
Interpersonálna dôvera	
Členovia rodiny	96.6
Ľudia, ktorých osobne poznáme	77.5
Ľudia zo susedstva	67.3
Ľudia iného vierovyznania	46.9
Ľudia inej národnosti	43.9
Ľudia, ktorých sme stretli po prvýkrát	25.2
Inštitucionálna dôvera	
Polícia	58.1
Súdy	50.1
Civilné služby	41.4
Vláda	38.2
Parlament	32.1
Politické strany	22.3

Zdroj: Zmerli a Newton (2017, p. 113)

Tabuľka 2 poukazuje na to, že predpoklady o odlišnostiach v miere partikulárnej dôvery naprieč rôznymi objektmi dôvery sú správne. Najvyššiu partikulárnu dôveru majú ľudia voči svojim rodinným príslušníkom, ktorým vysoko dôverovalo až 96.6% ľudí. Naopak, najmenej dôverujeme ľuďom, ktorých sme stretli po prvýkrát. Pri sledovaní dôvery voči inštitúciám sa ukázalo, že najväčšiu dôveru ľudia prechovávali voči polícii a najmenšiu voči politickým stranám. Slovenská republika nebola v tomto výskume zahrnutá, a preto takýmito dátami o partikulárnej interpersonálnej dôvere v našej krajine nedisponujeme. Máme však k dispozícii dáta z projektov

Európska sociálna sonda a Eurobarometer, ktoré hovoria o inštitucionálnej dôvere v našej krajine. Tie analyzujeme v siedmej kapitole tejto knihy.

GENERALIZOVANÁ DÔVERA

Je zrejmé, že v živote sa dostávame do situácií, kedy sa musíme rozhodnúť, či budeme dôverovať druhému bez toho, aby sme s ním mali akékoľvek predošlé skúsenosti a informácie o jeho dôveryhodnosti. Už tento samotný fakt predpokladá, že dôvera nemôže byť nevyhnutne iba strategická a v týchto situáciách nemožno hovoriť o dôvere založenej na poznaní. Ukazuje sa, že sa tu spoliehame predovšetkým na naše dispozičné osobnostné faktory (Kee & Knox, 1970). Jedným z prvých autorov, ktorý popísal, že ľudia majú istú stálu osobnostnú charakteristiku dôverovať naprieč rôznymi situáciami, bol Rotter (1967). Definoval ju ako *generalizované očakávanie*, že na slová a sľuby druhých ľudí sa dá spoľahnúť. V literatúre má rôzne označenia, konkrétne generalizovaná dôvera (Van Lange, 2015), dispozičná dôvera (McKnight & Chervany, 2001), morálna dôvera (Uslaner, 2002) alebo sklon k dôvere (*trust propensity*; Mayer et al., 1995).

V porovnaní s partikulárnou dôverou je najdôležitejšou odlišnosťou aspekt generalizácie. Nejde tu o posudzovanie dôvery voči konkrétnemu jednotlivcovi v konkrétnom čase a špecifickom sociálnom kontexte. Práve naopak, generalizovaná dôvera je všeobecná východisková tendencia správať sa k ľuďom, ako keby boli dôveryhodní (Uslaner, 2016). McKnight a Chervany (2001) o nej píšú ako o konzistentnej tendencii byť ochotný závisieť na druhých naprieč širokým spektrom situácií a osôb.

Uslaner (2016) tvrdí, že centrálnou ideou tohto typu dôvery je presvedčenie, že väčšina ľudí zdieľa naše fundamentálne morálne hodnoty a napriek tomu, že sú medzi nami mnohé odlišnosti, v hĺbke sme si podobní. Je to dôvera založená na presvedčení, že svet je benevolentným miestom s dobrými ľuďmi. Výbornou ilustráciou tohto typu dôvery je najčastejšie používaná dotazníková položka, ktorou sa samotná generalizovaná dôvera meria—*Väčšine ľudí sa dá dôverovať* (Rosenberg, 1956). Tieto generalizované presvedčenia znižujú pocity

rizika pri kooperácii s druhými, facilitujú riešenie kolektívnych problémov v spoločnosti, redukujú transakčné náklady a zlepšujú tok informácií v každodenných sociálnych interakciách ľudí (Putnam, 2000; Glaeser, 2001).

JE GENERALIZOVANÁ DÔVERA VRODENÁ ALEBO ZÍSKANÁ?

Pri hľadaní odpovede na otázku z nadpisu výskum naznačuje vcelku paradoxné zistenia. Partikulárnu dôveru sme popísali ako dôveru založenú na poznaní, kde významnú úlohu zohrávajú predchádzajúce *skúsenosti* s objektom dôvery. Naopak generalizovaná dôvera je stabilná osobnostná charakteristika, všeobecné pozitívne očakávania nezávislé od špecifických skúseností s konkrétnymi jednotlivcami. Implicitne by to mohlo naznačovať, že s touto stálou charakteristikou sa rodíme. Je to naozaj tak? Dedíme ich geneticky po našich rodičoch, alebo sú získavané až po narodení?

Hoci nebolo doposiaľ robených veľa štúdií na túto problematiku, ukazuje sa, že rola dedičnosti pri generalizovanej dôvere je veľmi limitovaná. Sumarizujúcu teoretickú štúdiu v tejto oblasti priniesol Van Lange (2015), ktorý poukázal na to, že v porovnaní s inými rôznorodými stálymi charakteristikami človeka, ako napríklad inteligencia, autizmus, schizofrénia, extroverzia, neurotizmus či dokonca religiozita a tendencia k určitým politickým preferenciám, je heritabilita generalizovanej dôvery výrazne nižšia. Jeho vlastné dáta z predchádzajúcej štúdie poukazujú iba na 5% dedičnosť, pričom autori z tohto výsledku usúdili, že dedičnosť generalizovanej dôvery je prakticky zanedbateľná (Van Lange et al., 2014).

Dostávame sa k vyššie spomínanému paradoxu. Výskum totiž ukazuje, že nie len partikulárna, ale aj generalizovaná dôvera je závislá od *skúseností*, avšak v inom zmysle. Glanville a Paxton (2007, p. 232) opisujú, že generalizovaná dôvera vzniká sociálnym učením a je „výsledkom širokospektrálneho súhrnu všetkých minulých skúseností v rôznych špecifických doménach“. Prvé úvahy o vývine generalizovanej dôvery predpokladali, že kruciálnu úlohu pri jej vývine zohrávajú predovšetkým rané skúsenosti z obdobia detstva, kedy si jednotlivci vytvárajú puto k vzťahovej osobe. V zmysle teórie vzťahovej väzby autori

predpokladali, že našu generalizovanú dôveru formujú naši najbližší tým, že nám vytvárajú bezpečné dôveryhodné prostredie v tomto období (Uslaner, 2002). Tento predpoklad potvrdilo mnoho štúdií. Jednotlivci s vytvoreným bezpečným putom v ranom detstve sú ochotnejší zdieľať informácie s inými (Mikulincer & Nachshon, 1991), sú ochotnejší byť závislí na druhom a zároveň mať niekoho na sebe závislého (Riley, 2011), vykazujú vyššiu interpersonálnu dôveru a blízkosť vo vzťahoch (Hazan & Shaver, 1987) a zároveň viac dôverujú na pracovisku (Adams, 2004; Simmons et al., 2009; Frazier et al., 2014).

Hoci skúsenosti v ranom detstve sú vo vývine generalizovanej dôvery krucálne, Van Lange (2015) na základe viacerých empirických štúdií poukazuje na to, že dôležitú rolu zohrávajú aj skúsenosti v neskoršom období. Ide predovšetkým o silné až traumatické skúsenosti, ako násilné napadnutie, zlé zaobchádzanie od autorit, alebo nečakaná nezamestnanosť. Navyše, našu generalizovanú dôveru môže ovplyvniť aj to, keď sme svedkami toho, ako sa takéto traumatické skúsenosti prihodí našim blízkym. Posledným dôležitým determinantom generalizovanej dôvery sú podľa Van Langeho (2015) skúsenosti celej spoločnosti v ktorej žijeme. Informácie z prostredia našej komunity, sociálnych sietí, lokálnych aj globálnych médií o spoločenskom dianí v našej spoločnosti, ako napríklad porušovanie zákonov, kradnutie, podvody a korupcia, môžu naše pozitívne generalizované očakávania výrazne oslabovať. Tieto úvahy empiricky podporujú porovnávanie viacerých štátov v miere generalizovanej dôvery ich občanov (Almakaeva et al., 2014). Tie poukazujú na to, že existujú významné rozdiely v generalizovanej dôvere naprieč rôznymi štátmi a významnú rolu vo formovaní tohto typu dôvery zohráva kultúra. Štáty s vysokou mierou generalizovanej dôvery sú charakteristické spravodlivejšími a viac podobnými finančnými príjmami u ľudí či nízkou mierou vnímanej korupcie v spoločnosti (Rothstein & Stolle, 2008). Medzi štáty s najvyššou mierou generalizovanej dôvery dlhodobo patria škandinávské krajiny Dánsko, Fínsko, Nórsko a Švédsko (Delhey & Newton, 2005). Pomerne vysokú úroveň dosahuje aj Veľká Británia a Nemecko, zatiaľ čo Taliansko, Francúzsko, Latinskoamerické národy

ako aj postkomunistické národy strednej a východnej Európy majú nízku úroveň generalizovanej dôvery (Uslaner, 2002).

STABILITA GENERALIZOVANEJ DÔVERY

Generalizovanú dôveru sme popísali ako pomerne stabilnú osobnostnú charakteristiku. Dôležitú rolu pri jej formovaní majú rané skúsenosti, kedy si prostredníctvom sociálneho učenia v najbližších rodinných vzťahoch tvoríme generalizované očakávania o svete okolo nás. Na druhej strane sa však môže jej úroveň postupne vyvíjať v čase. Formujú ju skúsenosti z našej komunity či celospoločenské dianie v krajine, v ktorej žijeme (Van Lange, 2015). Ktorý z týchto faktorov je však silnejší? Zohrávajú kruciálnu rolu naše rané skúsenosti a počas života si zväčša udržiavame túto úroveň odhliadnuc od skúseností z komunity, v ktorej žijeme? Alebo naopak skúsenosti z komunity dokážu našu úroveň generalizovanej dôvery meniť vo výraznej miere? Inými slovami, definuje našu generalizovanú dôveru to, že sme Slováci bez ohľadu na to, kde žijeme, alebo skôr to, že žijeme v komunite Slovákov bez ohľadu na náš pôvod? Na túto tému realizoval prínosnú štúdiu Uslaner (2008), v ktorej overoval dva predpoklady. Prvý predpoklad bol, že ľudia, ktorí pochádzajú z krajín s vysokou mierou generalizovanej dôvery prenášajú sociálnym učením túto vysokú úroveň na svoje deti a tá u nich zostáva aj v prípade, že sa rozhodnú žiť v inej krajine s nižšou generalizovanou dôverou. Predpokladal tu teda určitý efekt etnicity. Pri overení tohto predpokladu zisťoval, či ľudia, ktorí žijú v USA, avšak ich starí rodičia pochádzajú zo spomínaných severských krajín a Veľkej Británie, majú vyššiu generalizovanú dôveru ako pôvodné obyvateľstvo USA. Druhý predpoklad bol, že jednotlivci, ktorí žijú v komunite s vysokou generalizovanou dôverou, budú dosahovať vyššiu mieru generalizovanej dôvery ako jednotlivci rovnakého pôvodu žijúci v komunite s nižšou mierou dôvery. Výsledkom tejto štúdie bolo potvrdenie oboch predpokladov, avšak omnoho silnejší efekt mala etnicita. Uslaner (2008) zistil, že jednotlivci žijúci v USA a s pôvodom zo severských krajín a Veľkej Británie dosahovali významne vyššiu mieru generalizovanej dôvery než pôvodní obyvatelia štátov USA. Tento výsledok poukázal na to, že hoci prisťahovaní jednotlivci žili v komunite

s nižšou mierou dôvery, ich osobná miera dôvery bola vyššia, pretože bola formovaná najbližšími členmi rodiny, ktorí boli vychovávaní v subjektívne dôveryhodnejšom prostredí. Na druhej strane Uslaner (2008) zistil iba limitovanú podporu, že spolunažívanie v komunite ľudí s vysokou mierou generalizovanej dôvery, nízkou kriminalitou a korupciou vedie k osvojeniu si týchto hodnôt a zvýšeniu samotnej generalizovanej dôvery.

ZÁVER

Delenie dôvery na partikulárnu a generalizovanú je jedným zo základných krokov, ktorý je potrebný pre porozumenie samotnému konštruktovi dôvery a určenie hraníc diskusie o problematike dôvery. Toto delenie nie je arbitrálne a skúmanie a diskutovanie dvoch spomenutých smerov výrazne napomáha pri hľadaní odpovedí na otázky: Ako je formované naše dôverujúce správanie? Je to zdĺhavý analytický proces založený na kalkulácii pravdepodobností a vytváraní očakávaní založených na základe predošlých skúseností a poznania? Robíme tieto kalkulácie v každej situácii, ktorá si vyžaduje zvažovanie dôverujúceho správania, alebo je dôverujúce správanie výsledkom skôr jednoduchého kognitívne nenáročného a intuitívneho rozhodnutia formovaného našimi osobnostnými predispozíciami, ktoré uplatňujeme naprieč rôznymi situáciami a kontextmi prostredia? Respektíve, kedy a v akých podmienkach je naše dôverujúce správanie výsledkom prvého prístupu a kedy sa zvykneme spoľahnúť na ten druhý?

Hoci je toto delenie nevyhnutné, ani zďaleka nie je dostačujúce. Inkonzistencia v definovaní dôvery je často pozorovateľná aj medzi autormi v rámci jedného konkrétneho smeru. Okrem diskusie o tom, či je dôvera stabilný alebo premenlivý mentálny stav je dôležité odlišovať dôveru ako presvedčenie, zámer, očakávanie či správanie. Okrem delenia dôvery na generalizovanú a partikulárnu existuje mnoho ďalších typológií (Möllering, 2006; Burke, et al., 2007; Li, 2007; Castelfranchi & Falcone, 2010). Ako píše PytlikZillig a Kimbrough (2016), riešením problému inkonzistencie v definovaní pojmu dôvera nie je snaha o hľadanie jednej spoločnej definície. Dôvera nie je jeden koncept,

ale súbor príbuzných konštruktov, ktoré majú určité vzťahy. Kľúčom je porozumenie všetkým špecifickým formám a snaha o ich inklúziu a prepojenie do spoločných modelov, ktoré budú jasne popisovať vzťahy medzi týmito rôznymi formami.

POĎAKOVANIE

Táto kapitola bola podporená grantovou agentúrou VEGA MŠ SR a SAV v rámci projektu č. 2/0035/20 „Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery“.

REFERENCIE

- Adams, S. (2004). *The relationship among adult attachment, general self-disclosure, and perceived organizational trust*[Unpublished doctoral dissertation]. Virginia Polytechnic Institute and State University, Falls Church, Virginia.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.11523.6809&rep=rep1&type=pdf>
- Almakaeva, A., Ponarin, E., & Welzel, C. (2014, December). Human development and generalized trust: multilevel evidence (HSE Working papers, No WP BRP 58/SOC/2014).
https://pdfs.semanticscholar.org/e973/59840afaad3fccfalef429e39d407ef69732.pdf?_ga=2.31762046.1946408303.1604319733-1628356781.1604319733
- Bauer, P. C., & Freitag, M. (2018). Measuring trust. In E. M. Uslaner (Ed.), *The Oxford handbook of social and political trust* (pp. 15–36). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190274801.013.1>
- Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E. (2007). Trust in leadership: A multi-level review and integration. *The Leadership Quarterly*, 18(6), 606–632. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2007.09.006>
- Castelfranchi, C., & Falcone, R. (2001). Social trust: Cognitive approach. In C. Castelfranchi & Y. Tan (Eds.), *Trust and deception in virtual*

- societies* (pp. 55–90). Kluwer Academic Publishers.
https://doi.org/10.1007/978-94-017-3614-5_3
- Castelfranchi, C., & Falcone, R. (2010). *Trust theory: A socio-cognitive and computational model*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9780470519851>
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Harvard University Press.
- Delhey, J., & Newton, K. (2005). Predicting cross-national levels of social trust: Global pattern or Nordic exceptionalism? *European Sociological Review*, 21(4), 311–327. <https://doi.org/10.1093/esr/jci022>
- Deutsch, M. (1960). The effect of motivational orientation upon trust and suspicion. *Human Relations*, 13(2), 123–139.
<https://doi.org/10.1177/001872676001300202>
- Frazier, M. L., Gooty J., Little, L. M., & Nelson, D. L. (2014). Employee attachment: Implications for supervisor trustworthiness and trust. *Journal of Business and Psychology*, 30(2), 373–386.
<https://doi.org/10.1007/s10869-014-9367-4>
- Freitag, M., & Traunmüller, R. (2009). Spheres of trust: An empirical analysis of the foundations of particularised and generalised trust. *European Journal of Political Research*, 48(6), 782–803.
<https://doi.org/10.1111/j.1475-6765.2009.00849.x>
- Gambetta, D. (1988). Foreword. In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. ix–xii). Basil Blackwell.
- Gambetta, D. (2000). Can we trust trust? In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 213–237). University of Oxford.
- Glaeser, E. L. (2001). The formation of social capital. *Isuma: Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 34–40.
<http://www.oecd.org/innovation/research/1824983.pdf>
- Glanville, J., & Paxton, P. (2007). How do we learn to trust? A confirmatory tetrad analysis of the sources of generalised trust.

- Social Psychology Quarterly*, 70(3), 230–242.
<https://doi.org/10.1177/019027250707000303>
- Hardin, R. (2004). *Distrust*. Russell Sage.
<https://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610442695>
- Hazan, C., & Shaver, P. R. (1990). Love and work: An attachment-theoretical perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(2), 270–280. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.2.270>
- Kee, H. W., & Knox, R. E. (1970). Conceptual and methodological considerations in the study of trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 14(3), 357–366.
<https://doi.org/10.1177/002200277001400307>
- Kegan, D. L., & Rubenstein, A. H. (1973). Trust, effectiveness, and organizational development: A field study in R&D. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 9(4), 495–513.
<https://doi.org/10.1177/002188637300900409>
- Li, P. P. (2007). Towards an interdisciplinary conceptualization of trust: A typological approach. *Management and Organization Review*, 3(3), 421–445. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1740-8784.2007.00081.x>
- Li, P. P. (2012). When trust matters the most: The imperatives for contextualizing trust research. *Journal of Trust Research*, 2(2), 101–106. <https://doi.org/10.1080/21515581.2012.708494>
- Luhmann, N. (1988). Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. In Gambetta, D. (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 94–107). Basil Blackwell.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.23.8075&rep=rep1&type=pdf>
- Marshall, M. G., Gurr, R. R., & Jagers, K. (2017). *Polity IV Project: Dataset users' manual*. Center for Systemic Peace.
https://home.bi.no/a0110709/PolityIV_manual.pdf
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.2307/258792>

- McEvily, B., & Tortoriello, M. (2011). Measuring trust in organisational research: Review and recommendations. *Journal of Trust Research*, 1(1), 23–63. <https://doi.org/10.1080/21515581.2011.552424>
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and distrust definitions: One bite at a time. In R. Falcone, M. Singh, & Y. H. Tan (Eds.), *Trust in Cyber-societies: Integrating the human and artificial perspectives* (pp. 27–54). Springer. https://doi.org/10.1007/3-540-45547-7_3
- Mikulincer, M., & Nachshon, O. (1991). Attachment styles and patterns of self-disclosure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(2), 321–332. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.61.2.321>
- Möllering, G. (2006). *Trust: Reason, routine, reflexivity*. Emerald Group Publishing. <https://philpapers.org/rec/MLLTRR>
- Newton, K. (2007). Social and political trust. In R. J. Dalton & H. D. Klingemann (Eds.), *The Oxford handbook of political behavior* (pp. 342–361). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199270125.003.0018>
- Newton, K., & Zmerli, S. (2011). Three forms of trust and their association. *European Political Science Review*, 3(2), 169–200. <https://doi.org/10.1017/S1755773910000330>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster Paperbacks. <https://doi.org/10.1145/358916.361990>
- Riley, P. (2011). *Attachment theory and the teacher-student relationship: A practical guide for teachers, teacher educators and school leaders*. Routledge. <https://www.routledge.com/Attachment-Theory-and-the-Teacher-Student-Relationship-A-Practical-Guide/Riley/p/book/9780415562621>
- Rompf, S. A. (2012). *Trust and rationality: An integrative framework for trust research*. Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-07327-5>

- Rosenberg, M. (1956). Misanthropy and political ideology. *American Sociological Review*, 21(6), 690–695. <https://doi.org/10.2307/2088419>
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441–459. <https://doi.org/10.2307/20434095>
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35(4), 651–665. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1967.tb01454.x>
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26(5), 443–452. <https://doi.org/10.1037/h0031464>
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>
- Schlenker, B. R., Helm, B., & Tedeschi, J. T. (1973). The effects of personality and situational variables on behavioral trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25(3), 419–427. <https://doi.org/10.1037/h0034088>
- Shapiro, S. P. (1987). The social control of impersonal trust. *American Journal of Sociology*, 93(3), 623–658. <https://www.jstor.org/stable/2780293>
- Simmons, B. L., Gooty, J., Nelson, D. L., & Little, L. M. (2009). Secure attachment: Implications for hope, trust, burnout, and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 233–247. <https://doi.org/10.1002/job.585>
- Uslaner, E. M. (2002). *The moral foundations of trust*. Cambridge University Press. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.824504>
- Uslaner, E. M. (2008). Where you stand depends upon where your grandparents sat the inheritability of generalized trust. *Public Opinion Quarterly*, 72(4), 725–740. <http://dx.doi.org/nfn058>

- Uslaner E. M. (2016). Who do you trust? In E. Shockley, T. Neal, L. PytlikZillig, & B. Bornstein (Eds.), *Interdisciplinary perspectives on trust* (pp. 71–83). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5_4
- Van Lange, P. A. M. (2015). Generalized trust: Four lessons from genetics and culture. *Current Directions in Psychological Science*, 24(1), 71–76. <https://doi.org/10.1177/0963721414552473>
- Van Lange, P. A. M., Vinkhuyzen, A. A. E., & Posthuma, D. (2014). Genetic influences are virtually absent for trust. *PLoS ONE*, 9(4), e93880. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0093880>
- Vigoda-Gadot, E., & Mizrahi, S. (2014). *Managing democracies in turbulent times: Trust, performance, and governance in modern states*. Springer. <https://www.springer.com/gp/book/9783642540714>
- Yamagishi, T. (2011). *Trust: The evolutionary game of mind and society*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-4-431-53936-0>
- Yamagishi, T., & Yamagishi, M. (1994). Trust and commitment in the United States and Japan. *Motivation and Emotion*, 18(2), 129–166. <https://doi.org/10.1007/BF02249397>
- Zmerli, S., & Newton, K. (2017). Objects of political and social trust: Scales and hierarchies. In S. Zmerli & T. van der Meer (Eds.), *Handbook on political trust* (pp. 104–124). Edward Elgar. <https://www.e-elgar.com/shop/gbp/handbook-on-political-trust-9781782545101.html>

KAPITOLA II



FORMOVANIE DÔVERY: DÔVERA AKO PRESVEDČENIE, ZÁMER A SPRÁVANIE



Jana Tencerová

ÚVOD

Ako sme poukázali v prvej kapitole tejto knihy, delenie dôvery na partikulárnu a generalizovanú je dôležité, no nedostačujúce. Odborná literatúra totiž obsahuje množstvo ďalších foriem a typológií dôvery. Ponúkané tri definície v úvode prvej kapitoly naznačili, že dôvera môže byť definovaná v podobe presvedčení o dôveryhodnosti, zámeru dôverovať a dôverujúceho správania. Táto výrazná odlišnosť v konštruktoch podnietila viacerých autorov skúmať, aké sú medzi nimi odlišnosti a súvis.

V tejto kapitole sa budeme venovať procesu formovania dôvery a jej jednotlivým fázam, a to konkrétne už spomínanej dôvere ako presvedčeniu, zámeru dôverovať a dôverujúcemu správaniu. V istom zmysle ide o špecifické štádiá, ktoré v procese formovania dôvery na seba priamo nadväzujú a úzko spolu súvisia. Venujeme sa definíciám týchto pojmov, ako sa s nimi stretávame v literatúre, ale rozoberáme aj možné aspekty, ktoré priamo na tento proces vplyvajú. Okrem toho v kapitole približujeme aj najznámejšie modely, ktoré sa zaoberajú formovaním dôvery. Podrobne sa venujeme prácam Mayera et al. (1995) a McKnighta a Chervanyho (2001), ktorí integrujú spomínané tri konštrukty dôvery do spoločných modelov a vysvetľujú, ako medzi sebou súvisia. Kapitulu začíname prehľadom pojmov *dôvera* a *dôveryhodnosť*, keďže sa vyskytujú naprieč celým procesom a zohrávajú v ňom kľúčovú úlohu.

DÔVERA VERZUS DÔVERYHODNOSŤ

Dôvera a dôveryhodnosť na seba úzko nadväzujú, no je potrebné ich definovať individuálne (Ben-Ner & Halldorsson, 2010). Zatiaľ čo dôvera predstavuje široký integrujúci koncept zahrňajúci mnoho odlišných konštruktov, dôveryhodnosť je definovaná špecificky ako sklon naplňať implicitné a explicitné očakávania druhých v súvislosti s konkrétnou udalosťou (Levine et al., 2018). Pri rozlišovaní týchto dvoch pojmov je dôležité predovšetkým uvedomenie, že dôveryhodnosť je jedným zo špecifických konštruktov dôvery.

DÔVERA AKO VŠEOBECNÝ KONŠTRUKT

Dôvera sa objavuje naprieč viacerými odvetviami spoločenského života a predstavuje dôležitú súčasť pracovných i osobných medziľudských vzťahov. Jej jednotná definícia však v literatúre stále abscentuje. Podrobnému rozboru definícií dôvery z viacerých aspektov sa venujeme v prvej kapitole tejto knihy. Dôvodov rôznorodosti jednotlivých definícií je viacero. Doterajšia literatúra predovšetkým stále nedisponuje dostatkom zistení o vzťahu medzi dôverou a rizikom, ako aj s ďalšími javmi s ktorými súvisí (Mayer et al., 1995). K zložitosti uchopenia tohto pojmu prispieva aj to, že väčšina výskumov a teórií o dôvere je realizovaná a formulovaná v anglickom jazyku, v ktorom pojem dôvera figuruje ako podstatné meno, ale aj ako sloveso (Barber, 1983). Dôvera je definovaná ako stála psychologická črta a súčasne aj ako presvedčenie, ktoré sa vyznačuje nestálosťou a líši sa vzhľadom na rôzne objekty dôvery (Mayer et al., 1995). Podľa McAllistera (1995) sa teda javí, že dôvera je multidimenzionálny konštrukt, ktorý vzniká len za určitých štrukturálnych podmienok a v ktorom sa spájajú viaceré kognitívne, afektívne a behaviorálne dimenzie, čím vytvárajú už samotnú sociálnu skúsenosť dôvery. Pomerne prepracovanej typológii dôvery sa venovali McKnight a Chervany (2001), v ktorej zohľadnili viacero definícií dôvery naprieč disciplínami, ako psychológia, ekonómia, sociológia, manažment a politológia. Výsledkom tejto typológie bol komplexný model, ktorý definuje dôveru ako presvedčenie, zámer aj správanie. Tomuto modelu sa budeme bližšie venovať v ďalších podkapitolách.

DÔVERYHODNOSŤ AKO ŠPECIFICKÝ KONŠTRUKT DÔVERY

Dôveryhodnosť je na rozdiel od dôvery v literatúre uchopená o niečo konkrétnejšie. Je to tak aj preto, že dôveryhodnosť je jedným z užších a špecifických dimenzií dôvery ako všeobecného konštraktu. Kľúčové je v tomto prípade rozpoznanie očakávaní druhého a prítomnosť pocitu zodpovednosti za naplnenie týchto očakávaní (Levine et al., 2018). Jej formovanie je prehľadne definované napríklad v modeli Mayera et al. (1995), ktorí vnímajú dôveryhodnosť ako súhrn troch rôznych faktorov, konkrétne schopnosti, benevolencie a integrity. Dá sa teda

predpokladať, že za dôveryhodných budú považovaní predovšetkým tí, ktorí disponujú týmito vlastnosťami (Levine et al., 2018). Tieto ale sami o sebe na presvedčenie o dôveryhodnosti iného človeka nie sú postačujúce. Do procesu formovania názoru o tom, nakoľko je niekto vnímaný ako dôveryhodný, vstupujú viaceré faktory, ako napríklad či partner v minulosti už dôveru narušil alebo či zradu dôvery oľutoval (Schewitzer et al., 2006).

PREDIKTORY DÔVERYHODNOSTI

Významnú úlohu v prípade dôveryhodnosti zohráva vina, respektíve náchylnosť cítiť vinu (angl. *guilt-proneness*). Na prvý pohľad by sa mohlo zdať, že v tomto prípade ide o vinu ako emóciu, no nie je to tak. Vina ako emócia je negatívnym následkom previnenia voči druhému (Bohns & Flynn, 2012; Grant & Wrzesniewski, 2010) a súčasne nás motivuje k takému správaniu, ktoré opraví poškodený vzťah a dôveru (Hogl et al., 2012). Náchylnosť cítiť vinu je definovaná ako očakávanie a uvedomovanie si nepríjemných pocitov viny, ktoré prichádzajú bezprostredne po porušení noriem a práve preto sa ľudia s vysokou mierou náchylnosti cítiť vinu takémuto správaniu dopredu vyhýbajú (Cohen et al., 2012). Súčasne sú ľudia s touto vlastnosťou považovaní za dôveryhodnejších aj preto, že zvyčajne majú silnejší zmysel pre zodpovednosť.

Iný princíp integrovania emócií do procesu zvažovania dôveryhodnosti a rozhodnutia podstúpiť riziko ponúka Loewenstein a Lerner (2003). Do tohto procesu rozhodovania môžu vstupovať *očakávané emócie*, ktoré predstavujú všeobecné očakávanie človeka, že svojou voľbou si v budúcnosti zabezpečí prežívanie pozitívnych emócií a minimalizuje tie negatívne. Je však nutné povedať, že tieto emócie neprežívame bezprostredne v situácii rozhodovania. Naopak, očakávame, že sa dostavia v budúcnosti ako následok nášho rozhodnutia. Protipól predstavujú *bezprostredné emócie*, ktoré sa dostávajú priamo v čase rozhodovania a na toto rozhodnutie môžu mať priamy vplyv. V súvislosti s bezprostrednými emóciami autori hovoria aj o ďalších dvoch podkategóriách emócií, a to anticipatórnych a incidentálnych. *Anticipatórne emócie* vznikajú pri zvažovaní dôsledkov rozhodnutia

dôverovať. Naopak, *incidentálne emócie* priamo nesúvisia s rozhodovaním, ale sú skôr odpoveďou na rozličné iné faktory okolo nás, napríklad pekné počasie. Je zjavné, že emócie majú v procese rozhodovania svoju úlohu najmä—a možno práve preto—že nám efektívne hovoria, čo je pre nás skutočne dôležité (Greenberg, 2017) a tým nám pomáhajú určiť si priority (Simon, 1967). Vplyvu emócií na vytváranie presvedčenia o dôveryhodnosti druhého človeka sa venujeme v ďalších častiach tejto kapitoly.

Okrem náchylnosti cítiť vinu a emócií medzi významné prediktory dôveryhodnosti patria aj niektoré osobnostné charakteristiky, konkrétne skromnosť a úprimnosť. Ľudia, ktorí disponujú týmito vlastnosťami si v hraní hier na dôveru (angl. *trust game*) častejšie vyberajú možnosť vrátenia peňazí partnerom, a to bez ohľadu na ich predošlé správanie (Thielman & Hilbig, 2015). Na druhej strane toto zistenie čelí kritike, pretože takéto správanie predikuje skôr štedrosť než dôveryhodnosť ako takú.

NAJZNÁMEJŠIE MODELÝ PROCESU FORMOVANIA DÔVERY

Zodpovedať otázky ohľadom definovania dôvery nebolo jedinou výzvou pre výskumníkov. Rovnako zložité bolo opísať proces vzniku a formovania dôvery. Modelov, ktoré mapujú tento proces, vzniklo hneď niekoľko. Niektoré z modelov sa zaoberali predovšetkým vzťahom dôvery a nedôvery a popisovali ich ako opozitá (Jones & George, 1998). Iné modely argumentujú, že ide o dva od seba nezávislé pojmy a variujú v čase nezávisle od seba (Lewicki et al., 1998). Ďalší sa prikláňajú k názoru, že budovanie dôvery má niekoľko foriem a v čase sa neustále vyvíja a objavuje (Shapiro et al., 1992). V tejto kapitole sa venujeme predovšetkým dvom modelom formovania dôvery. Prvým modelom je model Mayera et al. (1995), ktorý predstavuje proces formovania dôvery ako súhrn troch faktorov, konkrétne presvedčenia o dôveryhodnosti—tvoreného schopnosťami, benevolenciou a integritou—zámeru dôverovať a dôverujúceho správania. Druhým popisovaným je model McKnighta a Chervanyho (2001), ktorý je interdisciplinárny, a teda nevychádza predovšetkým len z poznatkov psychológie.

MODEL MAYERA ET AL. (1995)

Tento model patrí medzi najznámejšie modely formovania dôvery a zároveň často slúži ako východiskový bod pre aktuálnejšie modely. Ako sme už uviedli, hlavnou myšlienkou tohto modelu sú tri na seba nadväzujúce konštrukty dôvery. Prvým je *presvedčenie o dôveryhodnosti* formované hodnotením troch faktorov, konkrétne schopností, benevolencie a integrity. Druhým je *zámer dôverovať*, ktorý je definovaný ako ochota stať sa zraniteľným voči druhému. Tretím konštruktom je *dôverujúce správanie*, ktoré je charakteristické rizikovým správaním.

Schopnosti (angl. *ability*) predstavujú súbor vlastností a zručností, ktorými jednotlivci vyniká v špecifickej oblasti. Toto však nemusí nutne znamenať, že bude takáto osoba aj dôveryhodná. Ak má napríklad niekto mimoriadne zručnosti v technickej oblasti, ale nedokáže ich komunikovať, je veľmi pravdepodobné, že vnímaná dôveryhodnosť bude nízka (Zand, 1972).

Benevolencia predstavuje rozsah, v akom je objekt dôvery zhovievavý voči dôverujúcej osobe a rozvíja sa s narastajúcou dôverou. V tomto prípade ide o mieru dobroprajnosti, s akou objekt dôvery pristupuje k dôverujúcemu. Súvisí s motiváciou konať správne a čestne a tým neohroziť vzájomnú dôveru (Mayer et al., 1995). Okrem toho je nutné v tejto súvislosti hovoriť aj o morálke, pretože benevolencia predpokladá, že nedôjde k sklamaniu dôvery a k oportunistickým tendenciám, a to ani v prípade prítomnosti podnetov, ktoré by k takémuto správaniu mohli zvádzať (Hosmer, 1995). Dalo by sa teda povedať, že úlohou benevolencie je v tomto prípade predovšetkým chrániť druhého pred sklamaním, respektíve zradou vzájomnej dôvery (Barber, 1983).

Integrita znamená, že objekt dôvery dodržiava tie zásady, ktoré dôverujúci považuje za prijateľné. Je hodnotená predovšetkým prostredníctvom minulých činov objektu dôvery, ale nielen tých. Do hry vstupujú aj vlastnosti, ako napríklad úprimnosť, pravdivosť či otvorenosť v komunikácii. Hodnotenie všetkých týchto vlastností ovplyvňuje to, nakoľko sa dôverujúci môže spoľahnúť, že slová a činy

objektu dôvery budú kongruentné (Rompf, 2012). Ak človek disponuje týmito vlastnosťami, existuje veľká pravdepodobnosť, že bude svojím okolím vnímaný ako dôveryhodný a tým pádom sa zvyšuje aj šanca na rozvinutie vzťahu.

Mayer et al. (1995) uvádzajú spomínané tri faktory hneď na začiatku svojho modelu. Ak sa tieto tri faktory spoločne u človeka vyskytnú, respektíve ich miera je u neho vnímaná ako vysoká, je považovaný za dôveryhodného a dochádza k rozvoju dôvery a dôverujúcemu správaniu. Avšak, tieto tri faktory môžu byť u ľudí zastúpené v rôznej miere a preto je dôveryhodnosť v tomto prípade definovaná skôr ako kontinuum, než ako striktné rozlišovanie ľudí na dôveryhodných alebo nedôveryhodných.

Schopnosti, benevolencia a integrita sa môžu vzhľadom na rôzne životné situácie líšiť, a preto je možné, že na kontinuu sa ich úrovne budú meniť. Autori tohto modelu vychádzajú z predpokladu, že pri usudzovaní o miere dôveryhodnosti, ako aj zohľadňovaní rizika, sa ľudia spoliehajú na dostupné informácie. Tým pádom ide o výlučne kognitívny prístup formovania dôvery, ktorá je výsledkom racionálneho úsudku (Schrooman et al., 2007). V tomto modeli ale absentuje afektívna zložka formovania dôvery, predovšetkým emócie, ktoré rovnako do tohto procesu vstupujú a majú naň značný vplyv. Na rozdiel od tohto modelu sa s integráciou emócií do procesu formovania dôvery stretávame v nasledujúcom modeli McKnighta a Chervanyho (2001). Tí emócie vnímajú predovšetkým ako súčasť presvedčenia o dôveryhodnosti, ktoré predstavuje prvý krok vo formovaní dôvery.

MODEL MCKNIGHTA A CHERVANYHO (2001)

Podobne ako v prípade modelu Mayera et al. (1995), základným prvkom tohto modelu je *presvedčenie o dôveryhodnosti* na ktoré—pokiaľ je prítomné—priamo nadväzuje *zámer dôverovať*, ktorý ďalej predikuje *dôverujúce správanie*. Tento základný koncept rozširujú ďalšie konštrukty. Patrí sem dispozičná dôvera, ktorú opisuje ako konštrukt pozostávajúci z dvoch subkonštruktov, konkrétne viery v ľudskosť (angl. *faith in humanity*) a dôverujúceho postoja (angl. *trusting stance*).

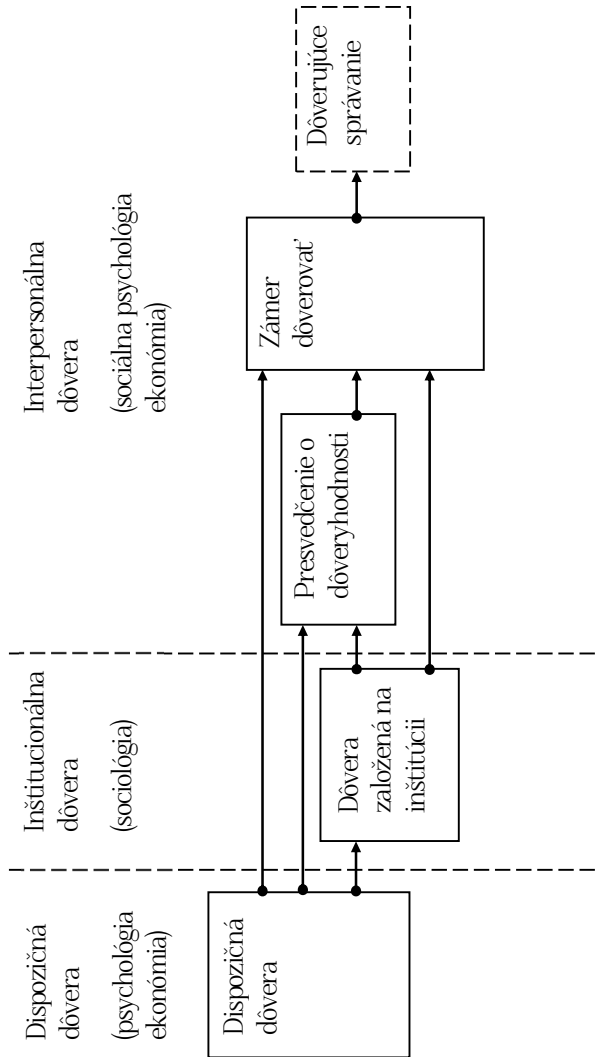
Viera v ľudskosť reprezentuje všeobecný názor, že ľudia sú starostliví, dobroprajní a ochotní podať pomocnú ruku. Dôverujúci postoj sa na rozdiel od predošlého subkonštrukt líši tým, že predpoklad o povahe iných ľudí tu nezohráva žiadnu rolu. Ide ale o presvedčenie, že vždy sa viac oplatí vnímať ľudí ako spoľahlivých a nápomocných, pretože sa nám môže ich pomoc hodiť. Je teda zrejmé, že v tomto prípade je dôvera skôr stratégiou na dosiahnutie cieľa (Levine et al., 2018).

V prípade presvedčenia o dôveryhodnosti model McKnighta a Chervanyho (2001) nadväzuje a zároveň rozširuje model Mayera et al. (1995). Tento prvý a základný konštrukt dôvery zahŕňa štyri faktory, konkrétne kompetencie, benevolenciu, schopnosti a prediktabilitu. Prvé tri faktory sú rovnaké ako v prípade modelu Mayera et al. (1995). Doplňujúci faktor *prediktabilita* znamená, že činy objektu našej dôvery sú natoľko konzistentné, že ich dokážeme do značnej miery predpokladať, a to bez ohľadu na situáciu. Tento model vychádza z predpokladu, že formovanie dôvery pozostáva z fáz, ktoré spolu súvisia. Okrem ústredných pojmov tejto kapitoly sa v modeli stretávame aj s pojmami dispozičnej a inštitucionálnej dôvery (Obrázok 1). Dispozičnej dôvere, inak nazývanej aj sklon k dôvere či generalizovaná dôvera, sa venuje prvá a šiesta kapitola tejto knihy. V tejto kapitole sa jej venujeme predovšetkým v kontexte modelu McKnighta a Chervanyho (2001), v ktorom vystupuje ako prediktor presvedčenia o dôveryhodnosti. Inštitucionálna dôvera je adresovaná v tretej a siedmej kapitole. V ďalších častiach tejto kapitoly sa preto podrobne venujeme trom základným konštruktom, ktoré tvoria základ modelov Mayera et al. (1995) a McKnighta a Chervanyho (2001), konkrétne presvedčeniu o dôveryhodnosti, zámeru dôverovať a dôverujúcemu správaniu.

PRESVEDČENIE O DÔVERYHODNOSTI

Presvedčenie o dôveryhodnosti (angl. *trusting belief*) stojí na pozadí všetkých aspektov spojených s formovaním a vytváraním dôvery. Dôvera ako presvedčenie pozostáva na jednej strane z kognitívnej zložky—čo si o dotyčnom človeku myslíme—ale rolu zohrávajú aj emócie—aký pocit v nás tento človek vyvoláva—a to predovšetkým

Obrázok 1 Model dôvery McKnighta a Chervanyho (2001)



Zdroj: McKnight a Chervany (2001) - vlastné spracovanie

pocit bezpečia (McKnight & Chervany, 2001). Jednoducho povedané, sme presvedčení o tom, že ľudia sú dôveryhodní. Podobne McKnight et al. (2006) definujú tento konštrukt ako pomerne silné presvedčenie, že iný človek disponuje vlastnosťami, ako je *benevolencia* v podobe

dobromyseľnosti, starostlivosti či zodpovednosti, *integrita* v podobe úprimnosti a otvorenosti, ďalej technickými a interpersonálnymi *schopnosťami* a *predvídateľnosťou*, ktorú predstavuje konzistencia v správaní. Ako zámer dôverovať a dôverujúce správanie, tak aj dôvera ako presvedčenie je zameraná na človeka ako takého a nie na situáciu. Všetky tieto štyri aspekty potom vytvárajú pevný základ, ktorý formuje zámer dôverovať (McKnight et al., 1996).

PREDIKTORY PRESVEDČENIA O DÔVERYHODNOSTI

Jedným z najdôležitejších prediktorov, ktoré formujú naše presvedčenie o dôveryhodnosti konkrétneho človeka, je dispozičná dôvera (McKnight & Chervany, 2001). V literatúre sa veľmi často môžeme stretnúť aj s pomenovaním sklon k dôvere (angl. *propensity to trust*), avšak kvalitatívne sa tento pojem nelíši od dispozičnej dôvery (Mayer et al., 1995) či generalizovanej dôvery (Van Lange, 2015). Na prvý pohľad sa zdá, že presvedčenie o dôveryhodnosti a dispozičná dôvera sú vo svojej podstate rovnaké. Avšak, ak uvažujeme o dispozičnej dôvere, berieme do úvahy ľudí vo všeobecnosti, respektíve vnímame jednotlivca ako predisponovaného spoliehať sa na ľudí plošne. V porovnaní s dispozičnou dôverou je presvedčenie o dôveryhodnosti viazané na konkrétnu osobu (McKnight & Chervany, 2001).

V súvislosti vplyvu dispozičnej dôvery na vytváranie presvedčení o dôveryhodnosti je dôležité spomenúť teóriu vzťahovej väzby. Tá hovorí, že deti sú už od narodenia vybavené pripútavacím správaním voči matke, respektíve k inej významnej osobe, ktorá im poskytuje starostlivosť. Podľa kvality tohto vzťahu si dieťa formuje aj postoj k okolitému svetu. Inými slovami, či je okolitý svet bezpečným miestom (Bretherton, 1992). Toto učenie prebieha celoživotne a odvíja sa od skúseností, ktoré máme s ľuďmi. Ak sú rodičia citliví k potrebám dieťaťa a naplňujú ich, dochádza k vytvoreniu dôvery nielen v nich, ale aj v okolitý svet. S postupom času sú tieto dôverujúce alebo nedôverujúce tendencie prenášané aj do neskorších vzťahov (Rotter, 1971). Pokiaľ dôjde k narušeniu dôvery u dieťaťa, môže to viesť k pocitom osamelosti (Rotenberg et al., 2004), nižšiemu akademickému výkonu (Imber, 1973) či

dokonca emocionálnym poruchám (Meltzer et al., 2007) a depresii (Lester, 1990).

McKnight et al. (2004) sú názoru, že aj v prípade dispozičnej dôvery nejde o celkom statickú črtu, ale táto črta má tendenciu meniť sa—negatívne i pozitívne—a to pod vplyvom skúseností s okolitým svetom. Jej relatívnu stálosť vysvetľujú tým, že ide o črtu, ktorá sa vyvíja takmer počas celej dĺžky života. Dalo by sa teda povedať, že ide o ochotu dôverovať niekomu ešte predtým, ako sme schopní vytvoriť si názor na jeho alebo jej schopnosti a zhodnotiť mieru rizika. Generalizované presvedčenie, že môžeme niekomu dôverovať je mimoriadne dôležité najmä v počiatočných štádiách budovania vzťahu. Dôvodom je, že v tejto fáze majú ľudia obvykle ešte len veľmi málo informácií o druhom človeku, na základe ktorých by ho mohli posudzovať (McKnight et al., 1998). Hodnotenie dôveryhodnosti je však ovplyvňované viacerými premennými, ako napríklad dedičnosť (Jang et al., 1996), osobné skúsenosti (Kassin, 1979), socioekonomický status (Piff et al., 2010) či kultúra (Ferrin & Gillespie, 2010). Rotter (1967) na toto presvedčenie odkazuje ako na interpersonálnu dôveru, pretože ide o očakávanie jednotlivca alebo skupiny, že na sľub daný iným jednotlivcom alebo skupinou sa možno spoľahnúť. Ak je teda presvedčenie o dôveryhodnosti vysoké, očakávame, že od druhých dostaneme skôr to, po čom túžime a nie to, čoho sa obávame.

McKnight a Chervany (2001) upozorňujú, že presvedčenie o dôveryhodnosti je do veľkej miery formované aj emóciami, pričom tie sa diametrálne odlišujú v prípade vysokej a nízkej vnímanej dôveryhodnosti. Zatiaľ čo vysoká dôveryhodnosť sa vyznačuje pocitmi pokoja, bezpečia, nádeje a istoty, pri nedôvere prevláda pasivita, pocity neistoty, strachu a úzkosti. Ako sme už spomenuli, kvalita týchto emócií je úzko spojená s typom vzťahovej väzby. Jedinci, ktorých druh vzťahovej väzby považujeme za bezpečný, dôverujú častejšie a dôverovanie je u nich spojené s viac pozitívnymi emóciami v porovnaní s tými, ktorých typ vzťahovej väzby označujeme ako úzkostný (Brennan & Shaver, 1995). V praxi každodenných vzťahov sa potom často človek s úzkostnou vzťahovou väzbou zaoberá obavami z opustenia či zrady

dôvery, ktoré potom produkujú negatívne emócie. Práve tieto emócie neskôr do značnej miery určujú spôsob, akým sa bude ďalej dôvera vyvíjať (Givertz et al., 2013). Ak sme teda presvedčení, že ostatní ľudia si zaslúžia dôveru, zostávame v zásade pokojní a utvrdení v tom, že všetko dopadne dobre. Keby sme chceli dôveru a nedôveru porovnať v sile emócie, ktorou sú nabité, presvedčenie o nedôveryhodnosti sa považuje za viac emocionálne nabité než presvedčenie, že niekomu veriť môžeme. McKnight et al. (2004) to vysvetľujú tým, že emócie skryté za týmto stavom sa vyznačujú silnou urgenciou a potrebou brániť sa pred ohrozením. Negatívne emócie sa vyznačujú silnejším emocionálnym nábojom v porovnaní s tými pozitívnymi, a to z dôvodu, že negatívne emócie nám pomáhajú prežiť a predísť zraneniu (Ekman, 2009).

Spôľahlivým ukazovateľom toho, ako emócie ovplyvňujú naše presvedčenie o dôveryhodnosti druhého, je aj analýza tvárových výrazov. Rozpoznávanie výrazov tváre je vysoko automatický proces, ktorý keď nastane, aktivuje oblasti mozgu spojené so spracovaním afektívnych stimulov (Phelps, 2006; Ekman, 2009). Viaceré výskumy potvrdili, že prezentovanie tvárových výrazov spúšťa u ľudí automatickú emocionálnu odpoveď, pričom dochádza aj k podvedomému hodnoteniu dôveryhodnosti (Adolphs, 2003). Okrem toho Dunn a Schweitzer (2005) sa taktiež zaoberali emóciami a zistili, že naše momentálne emócie majú na vnímanie dôveryhodnosti vplyv aj vtedy, keď s objektom dôvery nemajú nič spoločné. Negatívne emócie, ako napríklad hnev, smútok či vina, majú za následok pokles vnímanej dôveryhodnosti, pričom pri pozitívnych emóciách, ako šťastie, vďačnosť a hrdosť, dochádza k opačnému efektu.

Na to, že emócie formujú naše presvedčenie o dôveryhodnosti, poukazujú aj ďalšie výskumné zistenia. Ukazuje sa totiž, že účinným prvkom k náprave narušenej dôvery—a teda aj zníženému presvedčeniu o dôveryhodnosti druhého—je ospravedlnenie (Fischbacher & Utikal, 2013). Ospravedlnenie naznačuje, že si vinník svoje zlyhanie uvedomuje (Darby & Schelkner, 1989) a záleží mu na pocitoch človeka, ktorého dôveru zradil (Schleien et al., 2010). Drell a Jaswal (2015) taktiež zistili, že deti, ktoré boli oklamané, sa napriek tomu podelili s

partnerom o odmenu pri hraní hry na dôveru, avšak len po ospravedlnení. Možné vysvetlenie ponúka napríklad Schniter a Seremeta (2014), ktorí tvrdia, že spoločne s ospravedlnením zažívame pozitívne emócie, ktoré facilitujú nápravu narušeného vzťahu a tým môžu do veľkej miery ovplyvniť naše kognitívne procesy a rozhodovanie. Ma et al. (2018) sa taktiež venovali vplyvu ospravedlnenia na budovanie dôvery a taktiež emóciám, ktoré z toho plynú. Zistili, že deti, u ktorých po narušení dôvery došlo k ospravedlneniu, vykazovali dôverujúce správanie a pozitívne emócie oveľa častejšie, ako deti u ktorých ospravedlnenie absentovalo. Rovnako ospravedlnenie viedlo aj k vzniku pozitívnych emócií, pričom u detí bez ospravedlnenia to bolo presne naopak. Výskum Smitha a Harrisa (2011) taktiež ukázal, že po prijatí ospravedlnenia deti vnímali osobu, ktorá zradila ich dôveru, ako milšiu.

Ak sa jednotlivec vyznačuje vysokou mierou presvedčenia, že ho iný človek nesklame v situácii, kedy sa voči nemu stane zraniteľným, je veľmi pravdepodobné, že dôjde k rozvoju dôvery medzi nimi. Predtým, než dôjde k prejavu dôvery v podobe dôverujúceho správania, však musí prísť k takzvanému *zámeru* dôverovať.

ZÁMER DÔVEROVAŤ

V prípade zámeru dôverovať ide o *ochotu* zveriť niekomu dôveru (angl. *intention to trust*) a pritom sa cítiť relatívne bezpečne, a to aj napriek tomu, že nevidíme dôsledky tohto zámeru a druhého človeka nemôžeme kontrolovať. Z výskumov vyplýva, že zámer dôverovať ovplyvňujú viaceré faktory, ako možné negatívne dôsledky (Gambetta, 1988), pripravenosť byť zraniteľný vo vzťahu k inému človeku (Ring, 1993), prítomnosť pocitu bezpečia, istoty a pohody (Rempel et al., 1985) ale aj to, nakoľko je zámer dôverovať ovplyvnený zastrašovaním alebo potrebou kontroly (Mayer et al., 1995). Všetky tieto faktory ústia do dvoch základných podkategórií. Prvou je *ochota dôverovať* definovaná ako dobrovoľné rozhodnutie spoliehať sa na iného človeka s pocitom relatívneho bezpečia. Druhou je *subjektívna pravdepodobnosť dôverovať*, ktorú predstavuje určitá miera predpokladu, že osoba bude

dôverujúca (Levine et al., 2018). V literatúre sa ale vyskytuje aj iný pohľad, ktorý definuje zámer dôverovať ako súbor troch na seba nadväzujúcich elementov. Za ústrednú je považovaná ochota byť závislým na druhom a plne sa spoliehať, že splní dané sľuby (Griffin, 1967; Ring & van de Ven, 1994). To znamená, že sa z vlastnej vôle vystavíme možnému zraneniu tým, že veríme v dobrý úmysel a splnenie prísľubu (Mayer et al., 1995). Zámer dôverovať je vždy zacielený na konkrétnu osobu (Sitkin & Roth, 1993), no bez možnosti kontroly (Levine et al., 2018).

V predošlej časti sme uviedli, že emócie predstavujú dôležitý faktor pri formovaní presvedčenia o dôveryhodnosti. Rovnako ako v tomto prípade, emócie vstupujú tiež do zámeru dôverovať, avšak trochu inak. Zatiaľ čo presvedčenie sa menilo v závislosti od náboja danej emócie—negatívneho alebo pozitívneho—v prípade zámeru vstupujú do procesu oba typy emócií bez rozdielu. Maier (2009) hovorí, že emócie sú zrkadlom subjektívneho kognitívneho hodnotenia, v ktorom sa snažíme konkrétnej situácii a udalostiam pripísať význam. Často sa teda stáva, že vplyvom emócií si človek situáciu, v ktorej sa rozhoduje, či bude alebo nebude dôverovať, zarámcuje buď ako možnosť, alebo ako hrozbu. Zároveň pritom zvažuje jej možný dopad na svoj pocit subjektívnej pohody. Výsledkom tohto hodnotenia by potom mal byť akýsi pocit správnosti. V tejto súvislosti hovorí Thompson (2001) o metakognitívnej skúsenosti, v ktorej sú týmto pocitom sprevádzané intuitívne odpovede. Zároveň tento pocit správnosti (angl. *feeling of rightness*) predikuje riziko, že človek svoju intuitívnu odpoveď po zvážení zmení. Inými slovami, buď ide o dobrý, alebo zlý pocit nadobudnutý rozhodnutím niekomu dôverovať. Spúšťačom tohto pocitu môžu byť rovnako pozitívne ako aj negatívne pocity. Najčastejšie ide o hnev, znechutenie, strach, šťastie, lásku, smútok a prekvapenie.

DÔVERUJÚCE SPRÁVANIE

Dôverujúce správanie (angl. *trusting behavior*) znamená, že osoba sa dobrovoľne vystaví závislosti na inom človeku s pocitom relatívneho bezpečia aj napriek tomu, že z tohto rozhodnutia môžu plynúť negatívne následky. V tomto kontexte je chápaný pojem *byť závislým*

ako behaviorálny akt dôvery. Ten sa líši od zámeru dôverovať, pretože zámer hovorí iba o ochote vystaviť sa zraniteľnosti, avšak behaviorálny aspekt sa tu nevyskytuje (Levine et al., 2018). Ak hovoríme o dôvere ako správaní, znamená to, že dôverujúca osoba odovzdáva určitú moc do rúk objektu svojej dôvery, pričom si uvedomuje, že ju môže zradiť a akceptuje riziko s tým spojené (Bonoma, 1976). Ukazuje sa, že dôverujúce správanie je charakteristické taktiež neurálnymi procesmi, ktoré sú spúšťané v špecifických oblastiach mozgu (Krueger et al., 2008) a môžu sa z fyziologického hľadiska meniť vplyvom hormónov, najmä pôsobením oxytocínu (Baumgartner et al., 2008). Tejto problematike sa bližšie venujeme v piatej kapitole tejto knihy.

Podobne ako tomu bolo pri zámere dôverovať, aj dôverujúce správanie má viaceré formy, ktorými môže byť smerom k partnerovi manifestované. Prvým je *kooperácia*, ktorá vo výsledku spôsobí, že jednotlivci sa na seba spoliehajú a navzájom sa nezradia. Kooperácia namiesto konkurovania taktiež otvára možnosť, že v prípade odmeny sa táto rozdelí medzi všetkých aktérov a úspech je ich spoločným výsledkom (McKnight & Chervany, 2001). Ďalším je *zdieľanie informácií*, ktoré vystihuje dôverujúci vzťah prostredníctvom poskytnutia chýlostivých informácií. Príkladom môže byť, že niekomu poskytneme číslo kreditnej karty na vykonanie nákupu a pritom sa spoliehame na to, že táto informácia nebude v budúcnosti zneužitá (Tyler & Kramer, 2001). Ďalšou formou dôverujúceho správania býva často realizovaná *neformálna dohoda* medzi zúčastnenými stranami. Podstatou je presvedčenie, že obe strany dohodu dodržia bez nutnosti právnej zmluvy (Carral & Judge, 1995). Dochádza taktiež k *zníženiu kontroly*, čím ale narastá aj riziko, pretože sa na druhého spoliehame a robíme tak často bez dodatočnej kontroly. Prirodzene, s narastajúcou dôverou nás ten, komu dôverujeme, *ovplyvňuje*, pretože jeho názor považujeme za ten správny a často v súlade s naším vlastným (Bonoma, 1976). Ďalšou formou je *udelenie autonómie*, a to z presvedčenia, že sa daná osoba bude rozhodovať správne a morálne (Carnevale & Wechsler, 1992).

ZÁVER

Dôvera častokrát stojí na pozadí našich rozhodnutí, obáv, motivácie či dokonca toho, ako spokojní sme s vlastným životom. Vďaka dôvere sa často cítime spokojnejší, šťastnejší a istejší, avšak jej budovanie je mnohokrát plné úskalí. V tejto kapitole sme sa venovali trom aspektom formovania dôvery, a to konkrétne dôvere ako presvedčeniu, zámeru dôverovať a dôverujúcemu správaniu. Poukázali sme na to, že naša dispozičná dôvera a naše rané skúsenosti z detstva do značnej miery ovplyvňujú naše tendencie vnímať ľudí ako dôveryhodných, respektíve nedôveryhodných aj v budúcnosti. Ide však o črtu, ktorá nezostáva počas života rovnaká, ale môže sa meniť. Okrem dispozičnej dôvery do procesu budovania dôvery vstupuje často aj naše emočné prežívanie. Modely, ktorými sme sa v rámci kapitoly zaoberali poukazujú na to, že každé naše rozhodnutie dôverovať je výsledkom procesu, ktorý pozostáva z rôznych faktorov a ich jednotlivých dimenzií. Patrí sem napríklad vytvorenie presvedčenia o dôveryhodnosti človeka v podobe hodnotenia jeho prediktability, schopností, benevolencie a integrity, zámer dôverovať, dispozičná dôvera či dôverujúci postoj. Napriek tomu, že ide o komplexný proces, niekedy je dôverujúce správanie výsledkom rýchleho a intuítného rozhodnutia, ktoré považujeme za správne. Výzvou pre súčasný výskum je stále narastajúca miera nedôvery, ktorú môžeme pozorovať v širokom spektre spoločenských oblastí a kontextov, či ide o dôveru v inštitúcie, lekárov, alebo partnerov (Kabat, 2017).

POĎAKOVANIE

Táto kapitola bola podporená grantovou agentúrou VEGA MŠ SR a SAV v rámci projektu č. 2/0035/20 „Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery“.

REFERENCIE

- Adolphs, R. (2003). Cognitive neuroscience of human social behavior. *Neuroscience*, 4, 165–167.
- Barber, B. (1983). *The logic and limits of trust*. Rutgers University Press.

- Baumgartner, T., Heinrichs, M., Vonlanthen, A., Fischbacher, U., & Fehr, E. (2008). Oxytocin shapes the neural circuitry of trust and trust adaptation in humans. *Neuron*, 58(4), 639–650.
<https://doi.org/10.1016/j.neuron.2008.04.009>
- Ben-Ner, A., & Halldorsson, F. (2010). Trusting and trustworthiness: What are they, how to measure them, and what affects them. *Journal of Economic Psychology*, 31(1), 64–79.
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2009.10.001>
- Bigley, G. A., & Pearce, J. L. (1998). Straining for shared meaning in organization science: Problems of trust and distrust. *The Academy of Management Review*, 23(3), 405–421.
<https://doi.org/10.2307/259286>
- Bohns, V. K., & Flynn, F. (2012). Guilt by design: Structuring organizations to promote guilt as an affective reaction to failure. *Academy of Management Proceedings*, 2012(1), 10269.
<https://doi.org/10.5465/ambpp.2012.10269abstract>
- Bonoma, T. V. (1976). Conflict, cooperation and trust in three power systems. *Behavioral Science*, 21(6), 499–514.
<https://doi.org/10.1002/bs.3830210605>
- Brennan, K. A., & Shaver, P. R. (1995). Dimensions of adult attachment, affect regulation, and romantic relationship functioning. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(3), 267–283.
<https://doi.org/10.1177/0146167295213008>
- Bretherton, I. (1992). The origins of attachment theory: John Bowlby and Mary Ainsworth. *Developmental Psychology*, 28(5), 759–775.
<https://doi.org/10.1037/0012-1649.28.5.759>
- Carnevale, D. G., & Wechsler, B. (1992). Trust in the public sector. *Administration & Society*, 23(4), 471–494.
<https://doi.org/10.1177/009539979202300404>
- Cohen, T. R., Panter, A. T., & Turan, N. (2012). Guilt proneness and moral character. *Current Directions in Psychological Science*, 21(5), 355–359. <https://doi.org/10.1177/0963721412454874>

- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 909–927. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.909>
- Currall, S. C., & Judge, T. A. (1995). Measuring trust between organizational boundary role persons. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 64(2), 151–170. <https://doi.org/10.1006/obhd.1995.1097>
- Darby, B. W., & Schlenker, B. R. (1989). Children's reactions to transgressions: Effects of the actor's apology, reputation and remorse. *British Journal of Social Psychology*, 28(4), 353–364. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1989.tb00879.x>
- Drell, M. B., & Jaswal, V. K. (2015). Making amends: Children's expectations about and responses to apologies. *Social Development*, 25(4), 742–758. <https://doi.org/10.1111/sode.12168>
- Dunn, J. R., & Schweitzer, M. E. (2005). Feeling and believing: The influence of emotion on trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(5), 736–748. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.88.5.736>
- Ekman, P. (2009). *Telling lies: Clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage*. W. W. Norton.
- Ferrin, D. L., & Gillespie, N. (2010). Trust differences across national-societal cultures: Much to do, or much ado about nothing? In M. Saunders, D. Skinner, G. Dietz, N. Gillespie, & R. J. Lewicki (Eds.), *Organizational Trust: A cultural perspective* (pp. 42–86). Cambridge University Press <https://doi.org/10.1017/cbo9780511763106.003>
- Fischbacher, U., & Utikal, V. (2013). On the acceptance of apologies. *Games and Economic Behavior*, 82, 592–608. <https://doi.org/10.1016/j.geb.2013.09.003>
- Gambetta, D. (1988). *Trust: Making and breaking cooperative relations*. Basil Blackwell.

- Giffin, K. (1967). The contribution of studies of source credibility to a theory of interpersonal trust in the communication process. *Psychological Bulletin*, 68(2), 104–120.
<https://doi.org/10.1037/h0024833>
- Givertz, M., Woszidlo, A., Segrin, C., & Knutson, K. (2013). Direct and indirect effects of attachment orientation on relationship quality and loneliness in married couples. *Journal of Social and Personal Relationships*, 30(8), 1096–1120.
<https://doi.org/10.1177/0265407513482445>
- Grant, A. M., & Wrzesniewski, A. (2010). I won't let you down... or will I? Core self-evaluations, other-orientation, anticipated guilt and gratitude, and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 108–121. <https://doi.org/10.1037/a0017974>
- Greenberg, L. S. (2017). Emotion-focused therapy of depression. *Person-Centered & Experiential Psychotherapies*, 16(2), 106–117.
<https://doi.org/10.1080/14779757.2017.1330702>
- Hogl, K., Kvarda, E., Nordbeck, R., & Pregernig, M. (2012). Legitimacy and effectiveness of environmental governance – Concepts and perspectives. In K. Hogl, E. Kvarda, R. Nordbeck, & M. Pregernig (Eds.), *Environmental governance: The challenge of legitimacy and effectiveness* (pp. 1–26). Edward Elgar Publishing Limited.
<https://doi.org/10.4337/9781849806077.00008>
- Hosmer, L. T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Reviews*, 20(2), 379–403. <https://doi.org/10.2307/258851>
- Imber, S. (1973). Relationship of trust to academic performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 28(1), 145–150.
<https://doi.org/10.1037/h0035644>
- Jang, K. L., Livesley, W. J., & Vernon, P. A. (1996). Heritability of the Big Five personality dimensions and their facets: A twin study. *Journal of Personality*, 64(3), 577–592. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1996.tb00522.x>

- Jones, G. R., & George, J. M. (1998). The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork. *The Academy of Management Review*, 23(3), 531–546. <https://doi.org/10.2307/259293>
- Kabat, G. C. (2017). Taking distrust of science seriously. *EMBO Reports*, 18(7), 1052–1055. <https://doi.org/10.15252/embr.201744294>
- Kassin, S. M. (1979). Consensus information, prediction, and causal attribution: A review of the literature and issues. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(11), 1966–1981. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.37.11.1966>
- Krueger, F., McCabe, K., Moll, J., Kriegeskorte, N. (2008). Neural correlates of trust. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 104(50), 20084–20089. <https://doi.org/10.1073/pnas.0710103104>
- Lester, D. (1990). Interpersonal trust, depression, and suicidal ideation in teenagers. *Psychological Reports*, 67(7), 786. <https://doi.org/10.2466/pr0.67.7.786-786>
- Levine, E. E., Bitterly, T. B., Cohen, T. R., & Schweitzer, M. E. (2018). Who is trustworthy? Predicting trustworthy intentions and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 115(3), 468–494. <https://doi.org/10.1037/pspi0000136>
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *The Academy of Management Review*, 23(3), 438–458. <https://doi.org/10.2307/259288>
- Loewenstein, G., & Lerner, J. S. (2003). The role of affect in decision making. In R. Davidson, H. Goldsmith, & K. Scherer (Eds.), *Handbook of affective science* (pp. 619–642). Oxford University Press.
- Ma, F., Wylie, B. E., Luo, X., He, Z., Xu, F., & Evans, A. D. (2018). Apologies repair children's trust: The mediating role of emotions. *Journal of Experimental Child Psychology*, 176, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.jecp.2018.05.008>
- Maier, V. E. (2009). *The role of emotion in leader trust processes*. University of St. Gallen.

- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- McAllister, D. J. (1995). Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24–59. <https://doi.org/10.5465/256727>
- McKnight, D. H., Kacmar, C. J., & Choudhury, V. (2004). Dispositional trust and distrust distinctions in predicting high and low-risk internet expert advice site perceptions. *E-Service Journal*, 3(2), 35–55. <https://doi.org/10.1353/esj.2005.0004>
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and distrust definitions: One bite at a time. In R. Falcone, M. Singh, & Y. H. Tan (Eds.), *Trust in Cyber-societies: Integrating the human and artificial perspectives* (pp. 27–54). Springer. https://doi.org/10.1007/3-540-45547-7_3
- McKnight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *The Academy of Management Review*, 23(3), 473–490. <https://doi.org/10.2307/259290>
- Meltzer, H., Vostanis, P., Goodman, R., & Ford, T. (2007). Children's perceptions of neighbourhood trustworthiness and safety and their mental health. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 48(12), 1208–1213. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01800.x>
- Phelps, E. A. (2006). Emotion and cognition: Insights from studies of the human amygdala. *Annual Review of Psychology*, 57(1), 27–53. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.56.091103.070234>
- Piff, P. K., Kraus, M. W., Côté, S., Cheng, B. H., & Keltner, D. (2010). Having less, giving more: The influence of social class on prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 99(5), 771–784. <https://doi.org/10.1037/a0020092>

- Rempel, J. K., Holmes, J. G., & Zanna, M. P. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(1), 95–112. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.49.1.95>
- Ring, P. S., & van de Ven, A. H. (1994). Developmental processes of cooperative interorganizational relationships. *The Academy of Management Review*, 19(1), 90–118. <https://doi.org/10.2307/258836>
- Rompf, S. A. (2012). *Trust and rationality: An integrative framework for trust research*. Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-07327-5>
- Rotenberg, K. J., MacDonald, K. J., & King, E. V. (2004). The Relationship between loneliness and interpersonal trust during middle childhood. *The Journal of Genetic Psychology*, 165(3), 233–249. <https://doi.org/10.3200/gntp.165.3.233-249>
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26(5), 443–452. <https://doi.org/10.1037/h0031464>
- Rotter, J. B. (1967). Interpersonal trust scale. *PsycTESTS Dataset*. <https://doi.org/10.1037/t02271-000>
- Salamon, S. D., & Robinson, S. L. (2008). Trust that binds: The impact of collective felt trust on organizational performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 593–601. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.593>
- Shapiro, D. L., Sheppard, B. H., & Cheraskin, L. (1992). Business on a handshake. *Negotiation Journal*, 8(4), 365–377. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.1992.tb00679.x>
- Schleien, S., Ross, H., & Ross, M. (2010). Young children's apologies to their siblings. *Social Development*, 19(1), 170–186. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9507.2008.00526.x>
- Schniter, E., & Sheremeta, R. M. (2014). Predictable and predictive emotions: Explaining cheap signals and trust re-extension. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 8, Article 401. <https://doi.org/10.3389/fnbeh.2014.00401>

- Schweitzer, M. E., Hershey, J. C., & Bradlow, E. T. (2006). Promises and lies: Restoring violated trust. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101(1), 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.jobhdp.2006.05.005>
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344-354. <https://doi.org/10.5465/amr.2007.24348410>
- Simon, H. A. (1967). Motivational and emotional controls of cognition. *Psychological Review*, 74(1), 29-39. <https://doi.org/10.1037/h0024127>
- Sitkin, S. B., & Roth, N. L. (1993). Explaining the limited effectiveness of legalistic "remedies" for trust/distrust. *Organization Science*, 4(3), 367-392. <https://doi.org/10.1287/orsc.4.3.367>
- Smith, C. E., & Harris, P. L. (2011). He didn't want me to feel sad: Children's reactions to disappointment and apology. *Social Development*, 21(2), 215-228. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9507.2011.00606.x>
- Thielmann, I., & Hilbig, B. E. (2015). The traits one can trust. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41(11), 1523-1536. <https://doi.org/10.1177/0146167215600530>
- Simon, H. A. (1967). Motivational and emotional controls of cognition. *Psychological Review*, 74(1), 29-39. <https://doi.org/10.1037/h0024127>
- Tyler, T. R., & Kramer, R. M. (2001). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. SAGE Publications.
- Van Lange, P. A. M. (2015). Generalized trust: Four lessons from genetics and culture. *Current Directions in Psychological Science*, 24(1), 71-76. <https://doi.org/10.1177/0963721414552473>
- Zand, D. E. (1972). Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly*, 17(2), 229-239. <https://doi.org/10.2307/2393957>

KAPITOLA III



**INŠTITUCIONÁLNA
DÔVERA A JEJ
JEDNOTLIVÉ ASPEKTY**



Zuzana Kaššaiová

ÚVOD

Podstatná časť literatúry o dôvere sa doteraz zameriavala najmä na kontakt medzi jednotlivcami. Faktory na makroúrovni, ako sú inštitúcie, sa zvyčajne nepovažovali za dôležité pre rozvoj a kvalitu vzťahov. Za posledné roky však vzrástol vedecký záujem o štúdium dôvery k rôznym inštitúciám. Je to najmä v dôsledku toho, že doterajšie upriamenie na mikroúroveň nie je postačujúce pre pochopenie dôvery v rozvinutom sociálno-ekonomickom prostredí. Niekoľko výskumov (Hall et al., 2002; Blendon & Benson, 2000) napríklad poukazuje na to, že pacienti môžu dôverovať svojmu lekárovi, no napriek tomu nemusia dôverovať zdravotníctvu vo všeobecnosti. Podnikatelia môžu mať dôverné a osobné vzťahy so svojimi finančnými konzultantmi, ale nemusia dôverovať bankám (Lachance & Tang, 2012). Inštitucionálna dôvera je teda nevyhnutná pre pochopenie sociálnej reality, v ktorej žijeme.

Táto kapitola je venovaná inštitucionálnej dôvere a obsahuje niekoľko častí. V prvej časti definujeme základné pojmy, ako inštitúcia a inštitucionálna dôvera a následne sa venujeme jej jednotlivým aspektom. Diskusie a štúdie o inštitucionálnej dôvere najčastejšie opisujú jej pozitívne aspekty. Napriek tomu, za určitých okolností môže mať aj nežiadúce následky. V súlade s tým preto poukazujeme nielen na pozitívne stránky inštitucionálnej dôvery, ale aj na potenciálne negatívne dopady nadmernej alebo nedostatočnej dôvery v inštitúcie. Najväčšia pozornosť v tejto kapitole je zameraná na dôveru v politický systém, predovšetkým preto, že dobre fungujúce vládne inštitúcie sa považujú za základ, na ktorom sa buduje legitimita a zohrávajú podstatnú úlohu v rámci obchodných aj interpersonálnych vzťahov.

DEFINÍCIA INŠTITÚCIÍ

Inštitúcie sú kognitívne, normatívne a regulačné štruktúry, ktoré zabezpečujú stabilitu a zmysel pre sociálne správanie (Fuglsang & Søren, 2015). Podľa Gidensovej (1984) sú inštitúcie štrukturálne usporiadania reprezentované pravidlami správania, na ktoré sú orientované individuálne a kolektívne činy. Inštitúcie tak vytvárajú

spoločenský poriadok poskytovaním vzorcov správania a môžu sa vyskytovať vo forme explicitných pravidiel a implicitných postupov. Zahŕňajú aj kontextovo špecifické neformálne pravidlá obsiahnuté napríklad v postupoch uplatňovania právnych predpisov, štýloch učenia a výučbe alebo financovania. Neformálne postupy reprezentujú—rovnako ako formálne pravidlá—veľmi dôležité inštitucionálne usporiadanie, najmä ak získavajú stabilitu po dlhšiu dobu a legitimitu dosahovanú prostredníctvom spoločného uznania (Bachman & Ikpen, 2011). Ďalšiu definíciu inštitúcií ponúkajú Barley a Tolbert (1997), ktorí inštitúcie definujú ako spoločné pravidlá a typizácie, ktoré identifikujú kategórie sociálnych aktérov a ich príslušné aktivity alebo vzťahy.

V rámci definícií inštitúcií sa objavujú dve spoločné charakteristiky. Po prvé, inštitúcie nie sú len organizácie, ale môže to byť úloha aj osoby, napríklad lekára alebo vedca. V každom prípade je inštitúcia stabilná, trvalá a odolná voči jednotlivcom, ktorí ju tvoria. Po druhé, v literatúre sa inštitúcie najčastejšie delia na *lokálne* a *vzdialené*, v závislosti od blízkosti, ktoré majú s jednotlivcami. Lokálne inštitúcie sú také, kde správca má priamy kontakt s členmi, zatiaľ čo pri vzdialených inštitúciách je takýto priamy kontakt minimálny alebo chýba. Pri vzdialených inštitúciách môže mať jednotlivec sprostredkovaný kontakt s inštitúciou a členmi, napríklad prostredníctvom médií, ale abscentuje priamy kontakt (Campos-Castillo et al., 2017).

Prakticky každý z nás má aspoň nejaké skúsenosti s inštitúciami vo všeobecnosti. Väčšina ľudí má skúsenosti so školami, špecifickým typom verejnej inštitúcie, aj keď sme nemuseli mať priame skúsenosti s obecnými či mestskými úradmi, súdmi či štátnymi zákonodarcami. Mediálne vyobrazenia rôznych inštitúcií a ich predstaviteľov a predstaviteľiek nám však poskytujú pocit, že tieto inštitúcie poznáme aj bez priamej a osobnej interakcie. Bornstein a Tomkins (2012) rozdeľujú inštitúcie do troch hlavných kategórií, a to *vládne inštitúcie*, *verejné inštitúcie* a *inštitúcie v rámci súkromného sektora*. Kategória vládnych inštitúcií zahŕňa súdne, legislatívne a výkonné zložky na všetkých úrovniach. Sem by sme mohli zaradiť súdy, zákonodarne orgány,

regulačné a dozorné orgány a konateľov, ako napríklad starosta či prezident. Ďalšia kategória verejných alebo kvázi verejných inštitúcií zahŕňa inštitúcie, ktoré majú určitú vládnu zložku, ale štátny prvok má tendenciu byť viac rozptýlený, ako napríklad masmédiá, vedecké inštitúcie či poskytovatelia vzdelávania. Poslednou kategóriou je súkromný sektor, čiže zamestnávateľa v podobe malých a veľkých podnikov, ale i poskytovatelia služieb a tovaru.

INŠTITUCIONÁLNA DÔVERA

Zuckerová (1986) dôveru delí na dôveru založenú na procese, dôveru založenú na charakteristikách a dôveru založenú na inštitúciách.

Dôvera založená na procese sa zakladá na konkrétnych skúsenostiach—či už osobných skúsenostiach alebo na reputácii—a vyvíja sa opakovanou interakciou, ktorá sa však nerozširuje mimo konkrétny vzťah, a preto nie je inštitucionalizovaná. Počiatočná interakcia pritom môže začať náhodne, napríklad kúpou produktu neznámej značky, avšak pri opakovaných skúsenostiach jednotlivca sa môže počiatočné náhodné správanie zmeniť na dôveryhodnú výmenu a dochádza k zníženiu neistoty (Mühl, 2014).

Dôvera založená na charakteristikách je nezávislá od konkrétnej skúsenosti. Podľa Zuckerovej (1986) táto forma dôvery môže vzniknúť prostredníctvom spoločných charakteristík, ako vek alebo pohlavie, presvedčení, príslušnosti k určitej kultúrnej, politickej, náboženskej alebo etnickej komunite. To znamená, že dôvera založená na charakteristikách sa vytvára prostredníctvom sociálnej podobnosti medzi aktérmi. Tieto podobné charakteristiky sú do určitej miery aj generalizované, pretože externe priradené charakteristiky aktivizujú očakávania týkajúce sa spoločného porozumenia (Möllering, 2006).

Dôvera založená na inštitúciách sa zvyčajne viaže na spoločenské štruktúry a odráža dôveru jednotlivcov v abstraktné systémy, ako napríklad vláda, banky alebo profesionálne združenia. Podľa Zuckerovej (1986) narastá význam dôvery založenej na inštitúciách, pretože dôveru založenú na charakteristikách a procese musia podporovať stabilné inštitúcie.

Podľa Bergera a Luckmanna (1966) akákoľvek forma dôvery sa v zásade vníma ako inštitucionálna, pretože vychádza z kolektívne akceptovaných noriem. Autori definovali inštitúcie ako zovšeobecnené pravidlá a vzorce správania, ktoré sú zakorenené vo všetkých druhoch sociálnej interakcie a dôvera sa vyvinula prostredníctvom formálnych a neformálnych vzorcov správania. Inštitúcie teda poskytujú základ pre posúdenie toho, či môžeme dôverovať zástupcom týchto inštitúcií. Ako príklad môžeme uviesť zdravotníckych profesionálov, ktorým dôverujeme, aj keď sme s nimi nikdy predtým nemuseli mať skúsenosť. Veríme, že títo profesionáli budú konať v našom najlepšom záujme a majú príslušné odborné znalosti podporené opatreniami inštitúcií. Napríklad veríme, že absolvovali potrebné školenia, majú potrebné odborné vzdelanie a budú dodržiavať etický kódex. Dôverujeme aj, že zdravotnícke inštitúcie majú potrebné monitorovacie a disciplinárne postupy, ktoré podporujú konzistentné správanie zdravotníckych profesionálov, ako aj záväzky plynúce z tejto profesie, a tie sú podložené príslušnými inštitucionálnymi opatreniami (Gilson, 2003).

Je taktiež potrebné poznamenať, že inštitucionálna dôvera môže existovať na organizačnej úrovni, inter-organizačnej alebo spoločenskej úrovni. Inštitucionálna dôvera sa často nazýva v literatúre aj ako dôvera založená na inštitúcii, systémová dôvera alebo neosobná dôvera (DiMaggio & Powell, 1983).

PREPOJENIE INŠTITUCIONÁLNEJ A INTERPERSONÁLNEJ DÔVERY

Ak sa chceme zaoberať inštitucionálnou dôverou, musíme sa zaoberať aj jednotlivcom, pretože inštitúcie sa nevyhnutne skladajú z aktérov. Z toho vyplýva, že inštitucionálna a interpersonálna forma dôvery sú vzájomne prepojené (Möllering, 2014). Výskumné perspektívy však väčšinou chápali interpersonálnu a inštitucionálnu dôveru ako separátne zložky. Prvý prístup sa zameriava na individuálne črty, kognície a preferencie. Osobitú pozornosť však nevenuje kognitívnym, normatívnym a regulačným štruktúram, ktoré poskytujú stabilitu a význam dôveryhodného správania. Aj keď tento prístup nezanedbáva

relevantnosť inštitúcií, tie sa považujú iba za parametre rozhodnutí jednotlivých aktérov a nepovažujú sa zvyčajne za príliš dôležité pre rozvoj a kvalitu vzťahov medzi dvoma aktérmi (Fuglsang & Søren, 2015). Dôvera je síce tradične hlboko zakorenená v sociálnych interakciách jednotlivcov a malých skupín, avšak tieto interakcie sa nevyskytujú v sociálnom vákuu, ale sú priamo alebo nepriamo zakomponované do spoločenského kontextu regulovaného inštitúciami, ktoré štruktúrujú spoločenský život (Spadaro et al., 2020).

V reakcii na tento prístup sa preto začali viacerí autori (Kramer, 1999; Dasgupta, 2000) zaoberať samotnými inštitúciami, ktoré majú veľmi zásadný vplyv na proces budovania dôvery v organizačných vzťahoch. V rámci makroúrovne sa objavili najmä sociologické štúdie dôvery (Lewis & Weigert, 1985; Misztal, 1996). Tie sa síce zameriavali na úroveň systémov a inštitúcií, ale aktérom pripisovali takmer okrajovú úlohu. Aktéri však interpretujú inštitúcie aktívne a nie sú iba pasívnymi prijímateľmi. Preto sa niektorí autori (Child & Möllering, 2003; Bachmann & Inkpen, 2011) začali zameriavať na dôveru, ktorá je koncipovaná ako organizačný princíp (McEvily et al., 2003), alebo sociálny mechanizmus na koordináciu očakávaní a interakcie (Bachmann, 2001) vo vzťahoch medzi jednotlivcami a kolektívnymi organizačnými subjektmi. Dôvera sa v tomto prístupe chápe ako rozhodnutie, ktoré prijímajú sociálni aktéri na základe konkrétnych inštitucionálnych usporiadaní.

Bachman a Inkpen (2011) považujú dôveru za zabudovanú kvalitu sociálnych vzťahov. Inštitúcie vytvárajú spoločné smerovania a sú schopné usmerňovať interakcie medzi dvoma alebo viacerými aktérmi do predvídateľných štruktúr. Robia to tým, že poskytujú explicitné pravidlá začlenené do inštitucionálnych dohôd, ako aj takzvané skryté znalosti obsiahnuté v rutinách a postupoch. Autori skúmajú tri rôzne spôsoby prepojenia inštitúcií a interpersonálnej dôvery. Po prvé, inštitúcie môžu dať zmysel okolnostiam, v ktorých sa aktéri nachádzajú. V tejto situácii inštitúcie tvoria základy pre správanie sa aktéra, ktorý buď zverí partnerovi dôveru alebo nie. To znamená, že správanie aktérov môže byť ovplyvnené, a teda viesť k potenciálnemu

rozhodnutiu dôverovať vo vzťahu. Napríklad, ak má uchádzač o zamestnanie odborné vzdelanie v inštitúcii, ktorá je spoľahlivá, môže jeho prezentovaním podporiť a zvyšovať dôveryhodnosť, význam a relevantnosť svojich znalostí v odbore. Toto napomáha potenciálnemu zamestnávateľovi, aby nepochyboval a rozvíjal dôveru v odbornú spôsobilosť uchádzača.

Po druhé, inštitúcie môžu ovplyvňovať vzorce správania sa aktérov, keď začínajú aktívne nadväzovať napríklad obchodné vzťahy. Inštitúcie teda usmerňujú a formujú správanie oboch strán podľa vzorov a šablón. Na opätovné použitie predchádzajúceho príkladu by sa pracovný pohovor mohol uskutočniť podľa určitých bežných postupov vytvorených a podporených inštitucionálnymi opatreniami.

Po tretie, aktér môže mať dôveru v samotné inštitucionálne usporiadanie, ktoré sa stáva objektom dôvery. V tomto prípade by sme mohli dôverovať inštitúcii, ktorú považujeme za spoľahlivú, pretože má potrebné kontrolné mechanizmy. Táto tretia možnosť je však podľa autorov menej realistická, aspoň pokiaľ ide o obchodné vzťahy.

Luhmann (1979) predstavil koncept *systémovej dôvery*, v ktorom sa domnieva, že dôvera v systém narastá vďaka neustálym pozitívnym skúsenostiam s ním. Rastie a pretrváva práve preto, že je neosobná, rozptýlená a spočíva na zovšeobecnení. Luhmann taktiež navrhuje, aby abstraktné systémy mali zabudované kontroly, ktoré môžu odborníci udržiavať. Aktéri nemusia dôverovať systému ako celku, ale iba fungovaniu jeho kontrol. Navyše, podľa Luhmana dôvera v systém spočíva aj na predpoklade aktéra, že systému dôverujú všetci ostatní. Zatiaľ čo ubezpečenia odborníkov a iných poskytujú *ekvivalent istoty*, celková dôvera v systém znamená dôveru v nevyhnutnú, nezaujatú a abstraktnú entitu (Luhmann, 1988). Luhmann (1979) tak vníma systém ako objekt dôvery a zároveň aj ako zdroj osobnej dôvery v konkrétne osoby, ako napríklad v lekárov, vedcov a podobne. K podobnému názoru sa prikláňa aj Giddensová (1990), ktorá opisuje *prístupové body*, v ktorých sa aktér stretáva s odborníkmi reprezentujúcimi systém. Tieto body sú zraniteľné miesta, ale zároveň ich možno chápať aj ako body, v ktorých je možné vybudovať dôveru, predovšetkým prostredníctvom osobných

kontaktov s profesionálom. Pacienti napríklad do veľkej miery získavajú dôveru v lekárskeho systému prostredníctvom svojich skúseností s lekármi a inými zdravotníckymi profesionálmi, ktorí zastupujú a *stelesňujú* lekárske inštitúcie. Pacient môže taktiež dôverovať inštitúciám zastrešujúcim odbornú prípravu lekárov a iných zdravotníckych pracovníkov a inšpekciám. Objektom systémovej dôvery v týchto prípadoch ostáva systém ako taký, ale keďže nie je možné, aby ho jednotliví aktéri spoznali a pochopili, môžu sa ubezpečiť o jeho správnom fungovaní len prostredníctvom začlenenia odborníkov alebo organizácií, ktorí odkazujú na konkrétny systém a zastupujú ho (Luhmann, 1979).

Möllering (2006) tak prichádza k niekoľkým záverom. Inštitúcie sú základom dôvery medzi aktérmi, pretože naznačujú vysoký stupeň samozrejmosti, ktorá umožňuje zdieľať očakávania aj medzi aktérmi, ktorí nemajú žiadne predchádzajúce skúsenosti.

Aktéri nie sú iba pasívni prijímatelia štruktúry, a preto inštitucionálna dôvera vyžaduje, aby inštitúcie, na ktorých je táto dôvera založená, boli dôveryhodné samy o sebe. V tomto bode sa spomínajú pojmy ako *systémová dôvera* (Luhmann, 1988) a *dôvera v abstraktné systémy* (Giddens, 1990), ktoré konceptualizujú, ako si aktéri rozvíjajú dôveru v inštitúcie. Zatiaľ čo neexistuje absolútna istota, aktéri sa dozvedajú o spoľahlivosti inštitúcií prostredníctvom priamych a sprostredkovaných skúseností, že inštitúcie naozaj fungujú.

Posledný záver sa týka toho, že aktéri sú viac či menej vedome zapojení do procesov inštitucionalizácie a môžu sa snažiť ovplyvňovať inštitúcie. Koncept *aktívnej dôvery* (Giddens, 1994) hovorí o tom, že subjekty sú priamo zapojené do budovania dôvery v inštitucionálnom kontexte i mimo neho. Inak povedané, aktéri spoločne vytvárajú inštitucionálny rámec, ktorý im potom slúži ako zdroj dôvery v iných aktéroch, ale stáva sa tiež objektom dôvery v samotné inštitúcie. Inštitúcie sa teda môžu považovať za základné nosiče dôvery. Dôvera medzi aktérmi môže byť založená na inštitúciách, dôvera môže byť inštitucionalizovaná a samotné inštitúcie môžu byť účinné iba vtedy, ak sú dôveryhodné (Child & Möllering, 2003).

POZITÍVNE A NEGATÍVNE STRÁNKY INŠTITUCIONÁLNEJ DÔVERY

Dôvera sa dlho považovala za dôležitý sociálny zdroj, ktorý môže uľahčiť spoluprácu (Fukuyama, 1995) a umožniť koordinovanú sociálnu interakciu (Dirks & Ferrin, 2001). Veľká časť literatúry sa teda pozerá na dôveru pozitívne a považuje ju za nevyhnutnú súčasť sociálnej štruktúry. Aj keď s inštitucionálnou dôverou nepochybne súvisia mnohé výhody, Flores a Solomon (1998) upozornili na jej nebezpečenstvá. V literatúre sa najmä diskutuje o problémoch spojených s príliš nízkou inštitucionálnou dôverou (Newton, 2001; Warren, 1999), avšak existujú aj škodlivé dôsledky nadmernej inštitucionálnej dôvery. Preto v nasledujúcich podkapitolách uvádzame výhody, ktoré sa spájajú s inštitucionálnou dôverou. Zároveň však opisujeme aj jej odvrátenú stránku.

INŠTITUCIONÁLNA DÔVERA A JEJ POZITÍVNE DOPADY

V odbornej literatúre sa inštitucionálna dôvera spája s množstvom výhod pre jednotlivca aj spoločnosť. Na individuálnej úrovni môže mať inštitucionálna dôvera psychologické následky. Napríklad, Hudson (2006) zistil, že dôvera v inštitúcie, ako napríklad národná vláda, Európska centrálna banka či OSN, sa spája s vyššou subjektívnou spokojnosťou jednotlivcov.

Na organizačnej úrovni môže inštitucionálna dôvera zabezpečovať účinné riadenie organizácie. Napríklad Tyler a Degoye (1996) zistili, že ak zamestnanci dôverujú motívom organizácie, oveľa pravdepodobnejšie dochádza k vyriešeniu konfliktov. Dôvera totiž ovplyvňuje prijatie postupov potrebných na riešenie konfliktov a v konečnom dôsledku aj ich výsledok. Lee a Teo (2005) preukázali, že dôvera prispieva k pracovnej spokojnosti zamestancov a k ochote riešiť problémy spojené s prácou. Inštitucionálna dôvera teda uľahčuje spoločenské interakcie a optimalizuje organizačnú produktivitu (Newton, 2001).

Inštitucionálna dôvera má pozitívne dopady aj na úrovni interakcie občana so štátom. Vláda je kľúčová pri vytváraní úrovne dôvery medzi občanmi, pretože umožňuje celý rad sociálnych, politických a ekonomických transakcií, ktoré by inak neboli možné. Dôverujúci občan

bude pravdepodobnejšie vnímať politické rozhodnutia viac legitímne než nedôverujúci občan, aj keď tieto rozhodnutia nemusia byť priaznivé pre záujmy konkrétneho občana (Rudolph & Evans, 2005). Výskum Scholza a Lubella (1998) prispieva k tvrdeniu, že dôvera vo vládu vedie k dodržiavaniu predpisov a zároveň k presvedčeniu, že pri ich nedodržiavaní by došlo k potrebným opatreniam, napríklad vo forme udelenia pokuty. Inštitucionálna dôvera môže tiež prispievať k občianskej angažovanosti. Neblo et al. (2010) zistili, že ľudia s väčšou dôverou vo vládu mali väčšiu účasť na online diskusných fórach s členmi politických strán. Zistenia Lee a Schachtera (2018) zas poukazujú, že jednotlivci s vyššou úrovňou dôvery vo vládu sa viac zúčastňovali volieb a boli ochotnejší podpísať petíciu, ak chceli podporiť verejných činiteľov alebo inštitúcie, ktoré poskytujú kompetentné služby. Autori tiež zistili, že jednotlivci s nízkou úrovňou inštitucionálnej dôvery sa neangažovali tradičným spôsobom, ako napríklad hlasovanie alebo podpisovanie petícií, ale svoju nespokojnosť vyjadrovali mimosystémovým spôsobom, najčastejšie demonštráciami.

Keďže inštitucionálna dôvera má množstvo pozitívnych dopadov pre jednotlivca, predstavitelia štátnych i súkromných inštitúcií môžu vkladat' veľké množstvo času a energie do navrhovania krokov, ktoré podporujú dôveru prostredníctvom externých a interných procesov. V rámci externých procesov môžu inštitúcie získať dôveru ľudí viacerými spôsobmi, napríklad prezentovaním dôveryhodného správania, kompetentným vykonávaním svojej práce, správaním sa k ľuďom férovo, s rešpektom a otvorenosťou (Neal et al., 2016). Inštitúcie môžu poskytovať aj heuristické podnety, ktoré rýchlo a automaticky vyvolávajú dôveru. Napríklad, Gison et al. (2014) preukázali, že vystavenie ľudí symbolom súdnej moci, ako napríklad sudcovia v talároch či historické budovy, posilňuje ich podporu, vnímanie legitimacy a súhlas s rozhodnutím súdu.

Interné procesy sa týkajú rôznych kognitívnych, motivačných a afektívnych procesov, ktoré zahrňujú individuálne rozdiely v ľuďoch. Ľudia teda môžu byť ochotní dôverovať určitým inštitúciám alebo ich predstaviteľom, ak sa zhodujú s ich kultúrnym svetonázorom, postojmi

alebo preferenciami. Kahan et al. (2010) poukazujú, že prostredníctvom *kultúrnych okuliarov*, ktorými ľudia vidia svet, si všímajú hodnoty, ktoré zodpovedajú ich hodnotám a dôverujú odborníkom, ktorých kultúrne názory sa zhodujú alebo približujú s ich vlastnými. Takéto kultúrne vnímanie zahŕňa preferencie o tom, ako by sa spoločnosť mala organizovať, napríklad egalitársky alebo hierarchicky, individuálne alebo komunitné preferencie.

KEĎ JE INŠTITUCIONÁLNA DÔVERA PRÍLIŠ NÍZKA ALEBO PRÍLIŠ VYSOKÁ

Okrem vyššie spomínaných výhod sa odborná literatúra venuje aj možným negatívnym dopadom inštitucionálnej dôvery. Tie môžu vznikať v prípade, ak je inštitucionálna dôvera príliš nízka alebo naopak, príliš vysoká. Prvý predpoklad hovorí o tom, že nízka úroveň inštitucionálnej dôvery komplikuje politickým systémom implementáciu pravidiel na reguláciu spoločnosti. Dôvera tak poskytuje systému legitimitu a umožňuje horizontálnu spoluprácu medzi občanmi navzájom, ako aj a vertikálnu spoluprácu medzi občanmi a štátom.

Najviac výskumov v tejto oblasti poukazuje na negatívne stránky nízkej dôvery vo vládne inštitúcie. V rámci demokracie je štátny nátlak nahradený konsenzuálnym dodržiavaním zo strany občanov a dodržiavanie právnych predpisov nie je možné dosiahnuť bez inštitucionálnej a interpersonálnej dôvery. Nízka úroveň politickej dôvery preto môže oslabiť efektívne riadenie spoločnosti a môže priniesť potenciálne nebezpečenstvo pre fungovanie demokratických procesov narušením občianskej povinnosti a spolupráce, ktorú je jednotlivец ochotný štátu prejavovať. Napríklad, občan sa môže dopúšťať daňových únikov alebo nemusí akceptovať obmedzenia súvisiace s pandémiou. Marienová a Hooghe (2011) vo svojej štúdii zahrnuli údaje z prieskumov 33 európskych krajín a zistili, že respondenti s nízkou úrovňou dôvery v politické inštitúcie oveľa pravdepodobnejšie akceptujú nezákonné správanie, napríklad vo forme daňových podvodov alebo deviantného správania. Navyše, ak ľudia majú negatívne skúsenosti s tým, ako systém funguje, majú tendenciu spájať neefektívne a skorumpované inštitúcie, s ktorými sa v živote stretávajú,

s fungovaním systému vo všeobecnosti (Letki, 2017). K podobným výsledkom dospeli aj Thoresen et al. (2014), ktorí zistili, že ak mali jednotlivci negatívnu skúsenosť s justičným systémom, prejavovali aj negatívne názory na zdravotnícke inštitúcie, policajné vyšetrovanie a fungovanie spoločnosti ako takej.

Na tento pohľad nadviazalo niekoľko štúdií, ktoré interpretujú prejavovanie nedôvery ako znak určitého skepticizmu a vzostupu kritického občana. Autori, ktorí nasledujú túto argumentačnú líniu, často vnímajú príliš *slepú dôveru* občanov za rovnako problematickú ako príliš nízku dôveru. Kvalitu rôznych systémov totiž zabezpečujú nepretržité kontroly a overovania občanov. Nízka dôvera v inštitúcie preto nemusí byť nevyhnutne nezdravým symptómom (Norris, 1999). Kritika napríklad politického procesu by v skutočnosti mohla priniesť legitímnejšie a efektívnejšie riadenie štátu (Geißel, 2008). Podľa Goldhammera a Rosanvallona (2008), občania nie sú len voliči, ale čoraz viac fungujú ako kontrolóri kvality systému. V súlade s týmto tvrdením Cook a Gronke (2005) dospeli k záveru, že pokles dôvery v inštitúcie a orgány v niektorých krajinách predstavuje vzostup verejnosti, ktorá je—a možno by mala byť—skeptická voči mnohým formám moci.

Inštitúcie sa síce môžu správať spôsobmi, ktoré podporujú vzájomnú spoluprácu a toleranciu v spoločnosti (MacCoun, 2005), avšak prílišná dôvera v tieto inštitúcie môže robiť ľudí náchylných k manipulácii a vykorisťovaniu (Skinner et al., 2014). Vyššie sme spomínali výskum Gibsona a kol. (2014), ktorí zistili, že vystavenie sa symbolom súdnej moci zvyšuje vnímanie legitimacy a súhlasu s rozhodnutiami. Aj keď stanoviská najvyššieho súdu často odrážajú verejnú mienku (Calvin et al., 2010; Mishler & Sheehan, 1993), sudy môžu niekedy rozhodnúť na základe svojich individuálnych ideológií (Casillas et al., 2012). Ak sudcovia rozhodnú spôsobom, ktorý väčšina verejnosti nepodporuje—najmä ak právny výklad a odôvodnenie nie sú veľmi presvedčivé—môžu pri oznamovaní svojho rozhodnutia demonštrovať symboly ich authority s cieľom zvýšiť vnímanie legitimacy a zmierniť protest verejnosti.

Inštitúcie sa takisto môžu správať nadmerne presvedčivo a týmto spôsobom neadekvátne zvyšovať dôveru v spoločnosti. Mnohé to robia

poskytovaním skreslených informácií o svojom pôsobení, čím znižujú motiváciu ľudí hľadať dôkazy, ktoré by potvrdzovali, že ide o nedôveryhodnú inštitúciu (Sah et al., 2013). Mardjono (2005) preskúmal zlyhania rôznych spoločností medzi rokmi 1998 až 2004. Podľa autora mnohé vytvorili nadmernú úroveň dôvery prostredníctvom selektívnej komunikácie s prostredím. Tá však nakoniec mala negatívne dopady, ako napríklad účtové podvody a následný bankrot energetickej spoločnosti Enron alebo korupčný škandál spoločnosti Siemens. Tieto spoločnosti síce navonok komunikovali filantropické aktivity vrcholového manažmentu a poukazovali na inovatívny prístup, ale zatajovali informácie o mnohých obchodných praktikách. Týmto prístupom neposkytovali pravdivý obraz o firemných operáciách a zakrývali skutočný výkon spoločnosti.

Inštitúcie môžu využívať aj to, že ľudia sú motivovaní im dôverovať, najmä ak sú problémy komplexné a je ťažké im porozumieť. Shepherd a Kay (2012) zistili, že vystavenie sa sociopolitickému problému opísanému v zložitom jazyku vyvoláva nejasnosti týkajúce sa tohto problému. Zmätko vedie jednotlivcov k tomu, aby vnímali nízku osobnú kontrolu, cítia sa byť závislí od príslušnej inštitúcie, mali väčšiu dôveru v túto inštitúciu pri riešení problému a vyhýbali sa ďalším informáciám o tejto záležitosti. Navyše, vyhýbanie sa informáciám vedie k tomu, že jednotlivci sú v budúcnosti menej schopní účinne sa spolupodieľať na demokratickom rozhodovaní o tejto otázke a môže mať vplyv na menšiu občiansku angažovanosť vo všeobecnosti. Inštitúcie teda môžu zámerne využiť mätúci jazyk, aby sa ľudia cítili nedostatočne kompetentní na porozumenie niektorým problémom a nemali záujem sa na nich podieľať (Bowler & Donovan, 2002).

Prílišná dôvera vo fungovanie inštitúcií môže taktiež viesť k nižšej miere ochoty pomáhať sociálne slabším skupinám. Scheepers a Te Grotenhuis (2005) preukázali, že v silnejšie rozvinutých krajinách sociálnej starostlivosti boli občania menej ochotní darovať peniaze na zmiernenie chudoby. K podobným výsledkom dospeli aj Evers a Gesthuizen (2011), ktorí preukázali, že čím vyššia je inštitucionálna dôvera v krajinu na národnej úrovni, tým menej občanov je ochotných

prispievať aktivistickým, záujmovým a voľnočasovým organizáciám. V krajinách s vysokou úrovňou dôvery v rôzne inštitúcie môžu byť jednotlivci menej ochotní darovať peniaze, pretože sú presvedčení, že kroky, ktoré poskytne vláda sú dostatočné na zabezpečenie starostlivosti o sociálne slabšie skupiny. Táto situácia nie je negatívna, ak vláda disponuje dostatkom financií na primerané sociálne zabezpečenie občanov. Ak to však tak nie je a inštitúcie sa budú považovať za dôveryhodné, zvyšuje sa riziko chýbania zdrojov na udržanie zdravej občianskej spoločnosti.

Uvedené príklady by mohli odzrkadľovať prejavy *najtemnejšej stránky* inštitucionálnej dôvery (Neal et al., 2016). Je však zrejmé, že budovanie a udržiavanie dôvery má v demokratických spoločnostiach zásadný význam, pretože negatívne skúsenosti, ktoré potenciálne vedú k nedôvere v rôzne inštitúcie, môžu mať oveľa hlbší účinok ako pozitívne (Ward et al., 2016). Snaha o zvýšenie inštitucionálnej dôvery môže byť naozaj užitočná, pretože má často pozitívne dôsledky pre jednotlivcov aj samotné inštitúcie. Avšak po tom, ako sme poskytli zistenia o jej odvrátenej stránke, je na mieste otázka: Aká je teda optimálna miera inštitucionálnej dôvery?

Ako opisuje Tyler (2015), inštitucionálna dôvera je cenná, keď sa spoločnosť snaží spolupracovať na vyriešení problémov, ale potenciálne problematická, ak samotná inštitúcia nie je motivovaná konať to, čo je správne pre ľudí v danej komunite. Nakoľko tieto situácie nie sú zatiaľ podrobnejšie preskúmané, je ťažké odpovedať, do akej miery by ľudia mali veriť rôznym inštitúciám. Je však zrejmé, že v modernej demokratickej spoločnosti už dôveru nemožno považovať za samozrejmú. Nedôvera, či prinajmenšom určitý skepticizmus, sa stáva normou a nevyhnutnou súčasťou demokracie. Podľa Leviho (1998) dôvera nie je normatívne dobrá ani zlá. Akt dôvery môže aj nemusí mať následky prospešné ako pre jednotlivca, tak aj pre spoločnosť. Rovnako nedôvera nemá normatívne významy. V skutočnosti, aktívna nedôvera môže byť primeranou reakciou v závislosti od situácie. Nedôvera môže byť dokonca základom efektívnej organizácie či štátu a je nevyhnutná na poskytovanie inštitucionálnej ochrany občanom, ktorých prejav

skepticizmu a nedôvery môže stimulovať reformy, a tým zvýšiť kvalitu súčasného systému.

ZÁVER

V literatúre sa pozornosť doteraz upriamovala väčšinou na *dekontextualizované chápanie* dôvery a dlho prevládal redukcionistický prístup a nezaujím o prostredie, v ktorom sú vzťahy obsiahnuté. Preto je ťažké pochopiť, prečo si dvaja jednotlivci alebo organizácie navzájom dôverujú v určitom prostredí (Bachmann, 2011). Napriek tomu, že v odbornej literatúre chýba systematický empirický výskum, ktorý by sa zameriaval na inštitucionálnu dôveru, tento výskum sa javí ako potrebný a veľmi nevyhnutný pre fungovanie diferencovaných moderných sociálno-ekonomických systémov. Tieto sociálno-ekonomické systémy sa môžu len ťažko spoliehať na formy interpersonálnej dôvery. Interpersonálna dôvera nie je vždy užitočná napríklad v obchodnom vzťahu, pretože má nevýhody. Vyžaduje opakované priame osobné kontakty, je obvykle veľmi časovo náročná na budovanie, a teda často nemusí byť veľmi efektívna. Inštitucionálna dôvera sa tak javí ako dôležitá forma dôvery, ktorá je nevyhnutná vo vzťahoch, najmä v rozvinutých komplexných systémoch, v ktorých žijeme (Giddens, 1984).

Ako sme už naznačili, väčšina literatúry v oblasti inštitucionálnej dôvery sa venuje dôvere k vládnyim inštitúciám alebo demokracii ako forme vlády. Napríklad, Sztompka (1999) tvrdí, že dôvera a demokracia sú vo vzájomnom posilňujúcom vzťahu a podľa autora sa dôvera vytvára pomocou demokracie a zároveň ju pomáha udržiavať. Aj keď zavedenie demokracie otvára priestor pre občanov, aby vyjadrili svoju vôľu, preferencie a podporu reforiem, ponúkanie príležitostí na účasť nestačí na to, aby sa občania aktívne zapojili. Dôvera v politické inštitúcie, demokratický proces, ako aj spoluúčasť občanov sú potrebné na to, aby sa účasť stala dôveryhodnou a premenila ju na zmysluplný proces.

Oveľa menšej pozornosti sa dostáva napríklad dôvere smerom k inštitúciám, ktoré poskytujú zdravotnú starostlivosť (Gilson, 2003;

Mooney & Houston, 2008). V zdravotníctve sa zatiaľ skúmala najmä dôvera v zdravotnícke inštitúcie, ako sú nemocnice a kliniky (Abelson et al., 2009; Gilson, 2006). Stále však nie sú vyjasnené vzťahy medzi interpersonálnou a inštitucionálnou dôverou v zdravotníckom sektore. Napríklad výskum Halla et al. (2002) preukázal, že môže existovať dôvera v konkrétneho lekára napriek klesajúcej dôvere v lekárske povolanie. Podobnými príkladmi by sme mohli dôjsť až k inštitúciám v rámci súkromného sektora, ktorými sa jednotlivci zaoberajú, keď konzumujú výrobky alebo využívajú služby. Pretože zákazníci majú na výber, spoločnosti medzi sebou súťažia a prezentácia dôveryhodného imidžu je dôležitou súčasťou ich marketingu. Aj v rámci tejto sféry literatúra poukazuje, že dôvera má významné dôsledky pre úspech organizácie, rovnako ako pre blaho zamestnancov (Baek & Jung, 2015). Stále však nemáme dostatočné poznatky a bližšie vzťahy nie sú podrobnejšie preskúmané.

Potreba upriamenia budúceho výskumu v rámci inštitucionálnej dôvery nie je zakotvená len v otázkach budovania teórie. Ďalším hlavným dôvodom zamerania sa na hlbšie skúmanie dôvery na inštitucionálnej úrovni je praktický charakter a aktuálnosť tejto témy. V súčasnosti mnohé spoločnosti totiž čelia kríze dôvery. Odpoveď na otázku, ako na tom je Slovensko v miere dôvery v národné a nadnárodné inštitúcie v kontexte krajín EÚ, poskytuje siedma kapitola tejto knihy. Inštitucionálne opatrenia sú podľa Bachmanna (2011) jediným realistickým prístupovým bodom na obnovenie inštitucionálnej dôvery. Táto kríza, ktorá podľa prieskumov naďalej pretrváva, si vyžaduje primeranú intervenciu. Je preto potrebný makroprístup k dôvere, ktorý ponúka hlbší prehľad o inštitucionálnej dôvere, ako aj procesoch jej budovania, a stavia do centra pozornosti vhodné inštitucionálne opatrenia.

POĎAKOVANIE

Táto kapitola bola podporená grantovou agentúrou VEGA MŠ SR a SAV v rámci projektu č. 2/0035/20 „Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery“.

REFERENCIE

- Abelson, J., Miller, F. A., & Giacomini, M. (2009). What does it mean to trust a health system?: A qualitative study of Canadian health care values. *Health Policy*, 91(1), 63–70.
<https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2008.11.006>
- Bachmann, R. (2011). At the crossroads: Future directions in trust research. *Journal of Trust Research*, 1(2), 203–213.
<https://doi.org/10.1080/21515581.2011.603513>
- Bachmann, R., & Ikpen, A. (2011). Understanding institutional-based trust building processes in inter-organizational relationships. *Organization Studies*, 32(2), 281–301.
<https://doi.org/10.1177/0170840610397477>
- Baek, Y. M., & Jung, C. S. (2015). Focusing the mediating role of institutional trust: How does interpersonal trust promote organizational commitment? *The Social Science Journal*, 52(4), 481–489. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2014.10.005>
- Barley, S. R., & Tolbert, P. S. (1997). Institutionalization and structuration: Studying the links between actions and institution. *Organization Studies*, 18(1), 93–117.
<https://doi.org/10.1177/017084069701800106>
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A Treatise in the sociology of knowledge*. Anchor Book.
<https://doi.org/10.2307/3710424>
- Blendon, R. J., & Benson, J. M. (2001). Americans' views on health policy: A fifty-year historical perspective. *Health Affairs*, 20(2), 33–46.
<https://doi.org/10.1377/hlthaff.20.2.33>
- Bornstein, B. H., & Tomkins, A. J. (2012). Institutional trust: An introduction. In B. H. Bornstein & A. J. Tomkins (Eds.), *Motivating cooperation and compliance with authority* (pp. 1–12). Springer.
<https://doi.org/10.1007/978-3-31946151-8>

- Bowler, S., & Donovan, T. (2002). Democracy, institutions and attitudes about citizen influence on government. *British Journal of Political Sciences*, 32(2), 371–390. <https://doi.org/10.1017/S0007123402000157>
- Calvin, B., Collins, P. M., & Eshbaugh-Soha, M. (2010). On the relationship between public opinion and decision making in the U.S. courts of appeals. *Political Research Quarterly*, 64(4), 736–748. <https://doi.org/10.1177/1065912910376387>
- Campos-Castillo, C., Woodson, B. W., Theiss-Morse, E., Sacks, T., Meig-Palmer, M. M., & Peek, M. E. (2017). Examining the relationship between interpersonal and institutional trust in political and health care contexts. In E. Shockley, T. M. S. Neal, L. M. PytlikZillig & B. H. Bornstein (Eds.), *Interdisciplinary perspectives on trust. Towards theoretical and methodological integration* (pp. 99–115). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5>
- Casillas, C. J., Enns, P. K., & Wohlfarth, P. C. (2012). How public opinion constrains the U.S. supreme court. *American Journal of Political Science*, 55(1), 74–88. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5907.2010.00485.x>
- Child, J., & Möllering, G. (2003). Contextual confidence and active trust development in the Chinese business environment. *Organization Science*, 14(1), 69–80. <https://doi.org/10.1287/orsc.14.1.69.12813>
- Cook, T., & Gronke, P. (2005). The sceptical American: Revisiting the meanings of trust in government and confidence in institutions. *Journal of Politics*, 67(3), 784–803. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2508.2005.00339.x>
- Dasgupta, P. (2000). Trust as a commodity. In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 49–75). Blackwell. <https://doi.org/10.2307/2234217>
- DiMaggio, P. J., & Powell W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160. <https://doi.org/10.2307/2095101>

- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organisational settings. *Organisational Science*, 12(4), 450–467.
<https://doi.org/10.1287/orsc.12.4.450.10640>
- Evers, A., & Gesthuizen, M. (2011). The impact of generalized and institutional trust on donating to activist, leisure, and interest organizations: individual and contextual effects. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 16(4), 381–392. <https://doi.org/10.1002/nvsm.434>
- Flores, F., & Solomon, R. C. (1998). Creating trust. *Business Ethics Quarterly*, 8(2), 205–232. <https://doi.org/10.2307/3857326>
- Fuglsang, L., & Søren, J. (2015). Making sense of institutional trust in organizations: Bridging institutional context and trust. *Organization*, 22(1), 23–29. <https://doi.org/10.1177/1350508413496577>
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. Free Press. <https://doi.org/10.1177/089692059602200108>
- Geißel, B. (2008). Do critical citizens foster better governance? A comparative study. *West European Politics*, 31(5), 855–873.
<https://doi.org/10.1080/01402380802234516>
- Gibson, J. L., Lodge, M., & Woodson, B. (2014). Losing, but accepting: Legitimacy, positivity theory, and the symbols of judicial authority. *Law & Society Review*, 48(4), 837–866.
<https://doi.org/10.1111/lasr.12104>
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Polity Press.
<https://doi.org/10.1177/144078338602200128>
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Stanford University Press. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1991.tb02986.x>
- Giddens, A. (1994). Risk, trust, reflexivity. In U. Beck, A. Giddens & S. Lash (Eds.), *Reflexive Modernization* (pp. 184–197). Polity Press.
<https://doi.org/10.1177/0263276403020002001>

- Gilson, L. (2003). Trust and the development of health care as a social institution. *Social Science & Medicine*, 56(7), 1453–1468. [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(02\)00142-9](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(02)00142-9)
- Gilson, L. (2006). Trust in health care: Theoretical perspectives and research needs. *Journal of Health Organization and Management*, 20(5), 359–375. <https://doi.org/10.1108/14777260610701768>
- Goldhammer, A., & Rosanvallon, P. (2008). *Counter-democracy: Politics in an age of distrust*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511755835>
- Hall, M. A., Camacho, F., Dugan, E., & Balkrishnan, R. (2002). Trust in the medical profession: Conceptual and measurement issues. *Health Services Research*, 37(5), 1419–1439. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.01070>
- Hudson, J. (2006). Institutional trust and subjective well-being across the EU. *KYKLOS*, 59(1), 43–62. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6435.2006.00319.x>
- Kahan, D., Braman, D., Cohen, G. L., Gastil, J., & Slovic, P. (2010). Who fears the HPV vaccine, who doesn't, and why? An experimental study of the mechanisms of cultural cognition. *Law & Human Behavior*, 24(6), 501–516. <https://doi.org/10.1007/s10979-009-9201-0>
- Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569–598. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.50.1.569>
- Lachance, M. E., & Tang, N. (2012). Financial advice and trust. *Financial Services Review*, 21(3), 209–226. <https://www.usfinancialcapability.org/downloads/Financial%20advice%20and%20trust.pdf>
- Lee, G., & Teo, A. (2005). Organizational restructuring: Impact on trust and work satisfaction. *Asia Pacific Journal of Management*, 22(1), 23–39. <https://doi.org/10.1007/s10490-005-6416-6>

- Levi, M. (1998). A state of trust. In V. Braithwaite & M. Levi (Eds.), *Trust and governance* (pp. 1-18). Russell Sage Foundation.
<http://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610440783>
- Letki, N. (2017). Trust in newly democratic regimes. In E. M. Uslaner (Ed.), *The Oxford handbook of social and political trust* (pp. 335-356). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190274801.013.28>
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63 (4), 967-985. <https://doi.org/10.2307/2578601>
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power*: John Wiley.
<https://doi.org/10.2307/1961390>
- Luhmann, N. (1988). Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 95-107). Blackwell.
<https://doi.org/10.2307/2234217>
- MacCoun, R. J. (2005). Voice, control, and belonging: The double-edged sword of procedural fairness. *Annual Review of Law and Social Science*, 1(12), 171-201.
<https://doi.org/10.1146/annurev.lawsocsci.1.041604.115958>
- Mardjono, A. (2005). A tale of corporate governance: Lessons why firms fail. *Managerial Auditing Journal*, 20(3), 272-283.
<https://doi.org/10.1108/02686900510585609>
- McEvily, B. & Tortoriello, M. (2011). Measuring trust in organisational research: Review and recommendations. *Journal of Trust Research*, 1(1), 23-63. <https://doi.org/10.1080/21515581.2011.552424>
- Marien, S., & Hooghe, M. (2011). Does political trust matter? An empirical investigation into the relation between political trust and support for law compliance. *European Journal of Political Research*, 50(2), 267-291. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6765.2010.01930.x>
- McEvily, B., Perrone, V., & Zaheer, A. (2003). Trust as an organizing principle. *Organization Science*, 14(1), 91-103.
<https://doi.org/10.1287/orsc.14.1.91.12814>

- Mishler, W., & Sheehan, R. S. (1993). The Supreme Court as a countermajoritarian institution? The impact of public opinion on Supreme Court decisions. *American Political Science Review*, 87(1), 87–101. <https://doi.org/10.2307/2938958>
- Misztal, B.A. (1996). *Trust in modern societies*. Polity Press. <https://doi.org/10.1086/231133>
- Mooney, G., & Houston, S. (2008). Equity in health care and institutional trust: a communitarian view. *Cadernos de Saúde Pública*, 24(5), 1162–1167. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2008000500024>
- Möllering, G. (2006). Trust, institutions, agency: Towards a neoinstitutional theory of trust. In R. Bachman & A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research* (pp. 335–376). Edward Elgar Publishing Limited. <https://doi.org/10.4337/9781847202819>
- Möllering, G. (2014). Trust, calculativeness, and relationships: A special issue 20 years after Williamson's warning. *Journal of Trust Research*, 4(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/21515581.2014.891316>
- Mühl, J. K. (2014). *Organizational trust. Measurement, impact, and the role of management accountants*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-040691_2
- Neal, T. M. S., Shockley, E., & Schilke, O. (2016). The “dark side” of institutional trust. In E. Shockley, T. M. S. Neal, L. M. PytlíkZillig & B. H. Bornstein (Eds.), *Interdisciplinary perspectives on trust. Towards theoretical and methodological integration* (pp. 177–191). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5>
- Neblo, M. A., Esterling, K. M., Kennedy, R. P., Lazer, D. M. J., & Sokhey, A. E. (2010). Who wants to deliberate—and why? *American Political Science Review*, 104(3), 566–583. <https://doi.org/10.1017/S0003055410000298>
- Newton, K. (2001). Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review*, 22(2), 201–214. <https://doi.org/10.1177/0192512101222004>

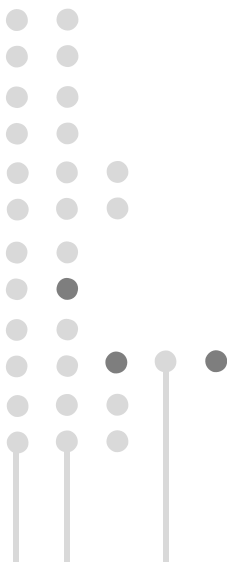
- Norris, P. (1999). The growth of critical citizens. In P. Norris (Ed.), *Critical citizens: Global support for democratic government* (pp. 3–18). Oxford University Press. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X200200020001>
- Rudolph, T. J., & Evans, J. (2005). Political trust, ideology and public support for government spending. *American Journal of Political Science*, 49(3), 660–671. <https://doi.org/10.2307/3647738>
- Sah, S., Moore, D. A., & MacCoun, R. J. (2013). Cheap talk and credibility: The consequences of confidence and accuracy on advisor credibility and persuasiveness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 121(2), 246–255. <https://doi.org/10.1016/j.jobhdp.2013.02.001>
- Scheepers, P., & Te Grotenhuis, M. (2005). Who cares for the poor in Europe? Micro and macro determinants for alleviating poverty in 15 European countries. *European Sociological Review*, 21(5), 453–465. <https://doi.org/10.1093/esr/jci032>
- Scholz, J. T., & Lubell, M. (1998). Trust and taxpaying: Testing the heuristic approach to collective action. *American Journal of Political Science*, 42(2), 398–417. <https://doi.org/10.2307/2991764>
- Shepherd, S., & Kay, A. C. (2012). On the perpetuation of ignorance: System dependence, system justification, and the motivated avoidance of sociopolitical information. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(2), 264–280. <https://doi.org/10.1037/a0026272>
- Skinner, D., Dietz, G., & Weibel, A. (2014). The dark side of trust: When trust becomes a 'poisoned chalice'. *Organization*, 21(2), 206–224. <https://doi.org/10.1177/1350508412473866>
- Spadaro, G., Gangl, K., Van Prooijen, J.-W., Van Lange, P. A. M., & Mosso, C. O. (2020). Enhancing feelings of security: How institutional trust promotes interpersonal trust. *PLOS ONE*, 15(9), 1–22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0237934>
- Sztompka, P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/S0266267102221136>

- Thoresen, S., Birkeland, M. S., Wentzel-Larsen, T., & Blix, I. (2018). Loss of trust may never heal. Institutional trust in disaster victims in a long-term perspective: Associations with social support and mental health. *Frontiers in Psychology, 9*, 1-10.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01204>
- Tyler, T. R., & Degoey, P. (1996). Trust in organizational authorities: The influence of motive attributions on willingness to accept decisions. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 331-356). Sage Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452243610.n16>
- Tyler, T. R. (2015). Trust in the twenty-first century. In E. Schockely, T. M. S. Neal, L. M. PytlikZilig & B. H. Bornstein (Eds.), *Interdisciplinary perspectives on trust. Towards theoretical and methodological integration* (pp. 203-215). Springer.
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5>
- Ward, P. R., Miller, E., Pearce, A. R., & Meyer, S. B. (2016). Predictors and extent of institutional trust in government, banks, the media and religious organisations: Evidence from cross-sectional surveys in six Asia-Pacific countries. *PLOS ONE, 11*(10), 1-17.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164096>
- Warren, M. E. (1999). Introduction. In E. M. Warren (Ed.), *Democracy and trust* (pp. 1-21). Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511659959>
- Zucker, L. G. (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920. *Research in Organizational Behavior, 8*, 53-111.
<https://digitalassets.lib.berkeley.edu/irle/ucb/text/irla0277.pdf>
- Yunsoo, L., & Schachter, H. L. (2018). Exploring the relationship between trust in government and citizen participation. *International Journal of Public Administration, 42*(5), 405-416.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1465956>

[ČASŤ DRUHÁ]

...

**PREDIKTORY
DÔVERY**



KAPITOLA IV



JE PRESNOSŤ DÔVERY ZÁLEŽITOSŤOU PREVZATIA PERSPEKTÍVY?



Martin Sedlár

ÚVOD

Vedecká literatúra poukazuje na potrebu venovať pozornosť takzvanej presnosti dôvery—prípacom, kedy naša dôvera je a kedy nie je v súlade so skutočnou dôveryhodnosťou druhého človeka (Gargiulo & Ertug, 2006; Fetchenhauer & Dunning, 2009; Neal et al., 2016; Skinner et al., 2014; Yip & Schweitzer, 2015). Na dôležitosť tejto témy poukazuje aj náš každodenný život, v ktorom bežne robíme rozhodnutia o tom, komu a ako veľmi dôverovať. Stačí si len odpovedať na nasledujúce otázky: Dôverujeme tým, ktorí nám dôveru určite oplatia? Nedôverujeme tým, ktorí by našu dôveru zneužili? Stáva sa nám, že nás zradí alebo podvedie niekto, komu dôverujeme? Stáva sa nám, že prideme o nejaký benefit alebo príležitosť kvôli našej nedôvere? Rozhodnutia o dôvere sú pritom o to viac dôležitejšie, ak ide o veľa. Keď rozhodnutie dôverovať má významné finančné, zdravotné či interpersonálne následky.

Pravdepodobne každý z nás urobil veľa správnych, ale aj chybných rozhodnutí o dôvere, a je prirodzené, že sa snažíme prísť na to, ako sa tým chybným rozhodnutiam vyhnúť. Ideálne by bolo, ak by sme videli priamo do mysle druhých ľudí a vďaka tomu by sme hneď presne vedeli, aké sú ich úmysly—či sú alebo nie sú dôveryhodní. To ale nie je možné. V tomto smere by nám preto mohla pomôcť aspoň snaha porozumieť druhým prostredníctvom prevzatia perspektívy, ktoré má svoje nenahraditeľné miesto v sociálnych interakciách (Ku et al., 2015; Parker et al., 2008; Williams, 2012). Tento proces ťaží z dostupných podnetov a informácií o druhom človeku, umožňuje nám predstaviť si jeho pohľad na veci a poodhaliť jeho úmysly. Tým sa k druhému môžeme aspoň v myšlienkovej rovine priblížiť, obrazne povedané, „dostať sa mu do hlavy“.

V tejto kapitole sú rozoberané práve tieto témy. Najprv je popísaný koncept presnosti dôvery, aká je presnosť pri určovaní dôveryhodnosti druhých a následne je charakterizovaný koncept prevzatia perspektívy. To slúži ako podklad pre poskytnutie hlbšieho pohľadu na hlavnú otázku tejto kapitoly, či je presnosť dôvery záležitosťou prevzatia perspektívy.

PRESNOSŤ DÔVERY

Problematika presnosti dôvery nemá dlhú tradíciu, datuje sa od výskumov Yamagishiho (2001). Odvtedy sa rozvíjala len nepatrne, čoho dôkazom je aj vyzývanie vedcov k jej skúmaniu (de Jong et al., 2017). Nedostatočnosť zistení o presnosti dôvery súvisí s tým, že vo výskume dôvery dominuje zameranie na toho, kto dôveruje (angl. *trustor*), a veľmi sa nezohľadňuje ten, komu je dôverované (angl. *trustee*). Takýto *jednostranný* výskum síce poskytuje poznatky o tom, prečo ľudia viac alebo menej dôverujú, ale je značne limitujúci, pretože nedokáže odpovedať na otázky, ako napríklad: Kedy rozhodnutia o dôvere reflektujú reálnu dôveryhodnosť druhých? Aké faktory k tomu prispievajú? Z tohto dôvodu by bolo podľa odborníkov dobré posunúť sa k *dvojstrannému* výskumu dôvery (de Jong et al., 2017; Korsgaard et al., 2015), ktorý reprezentuje aj koncept presnosti dôvery.

DEFINOVANIE

Presnosť dôvery (angl. *trust accuracy*) sa dá definovať ako *zhoda* medzi *dôverou* jednej osoby a *dôveryhodnosťou* druhej osoby (Schilke & Huang, 2018). Tento koncept tak v sebe implicitne zahŕňa nie len určenie dôveryhodnosti, ale aj vyjadrenie dôvery. Inak povedané, o presnosti dôvery môžeme hovoriť vtedy, ak jedna osoba prejaví dôveru k dôveryhodnej druhej osobe, alebo ak jedna osoba prejaví nedôveru k nedôveryhodnej druhej osobe. Oba uvedené prípady majú tendenciu viesť k *pozitívnym* následkom. Prvý prípad povedie skôr k získaniu benefitu, napríklad spoľiehame sa na niekoho, že nám v dohodnutom termíne dodá to, k čomu sa zaviazal, a skutočne to aj dodá. Druhý prípad síce nepovedie k benefitu, ale nepovedie ani k škode, napríklad nepožičiame nejakú vec osobe, ktorá by ju znehodnotila. Naopak o nepresnosti dôvery môžeme hovoriť vtedy, keď je nesúlad medzi dôverou jednej osoby a dôveryhodnosťou druhej osoby, a to môže mať *negatívne* následky. Ak je naša dôvera neadekvátne vysoká, hrozí riziko škody, napríklad zdôveríme naše osobné údaje niekomu, kto ich vyzerá tretej strane alebo ich využije proti nám. Ak je naša dôvera neadekvátne nízka, strácame tým príležitosť získať nejaký benefit, napríklad máme

podozrenie, že nám nejaká osoba nedokáže pomôcť, a tak ju ani o pomoc nepožiadame, hoci v skutočnosti by nám pomohla.

PRÍBUZNÉ KONCEPTY

Koncept presnosti dôvery je príbuzný, ale odlišný od *symetrie dôvery* (angl. *trust symmetry*; Carter & Mossholder, 2015; Fulmer, 2018) a *meta-presnosti dôvery* (angl. *trust meta-accuracy*; Campagna et al., 2020; Brion et al., 2015), ktoré rovnako spadajú k záujmom dvojstranne orientovaného výskumu dôvery. Symetria dôvery pojednáva o zhode medzi dôverou jednej osoby a dôverou druhej osoby. Je teda o tom, či sa dve osoby zhodujú v dôvere jedna k druhej. Meta-presnosť dôvery pojednáva o zhode medzi tým, ako jedna osoba pociťuje dôveru od druhej osoby a reálnou dôverou tejto druhej osoby. Je teda o tom, či jedna osoba správne vníma dôveru, ktorá jej je vyjadrená zo strany druhej osoby.

Napriek ojedinelému výskumu uvedených konceptov dôvery, presnosť rôznych úsudkov o druhých je riešená dlhodobejšie a vo väčšej miere, o čom svedčí aj samostatná monografia na túto tému zhrňujúca stav poznania (Hall, Mast, & West, 2016). Hoci v nej absentuje zmienka o presnosti dôvery, v tomto kontexte sú relevantné dve oblasti, ktoré sa do istej miery vzťahujú aj k hodnoteniu dôveryhodnosti či úmyslov druhej osoby. Prvou je oblasť *presnosti úsudkov o osobnosti* (angl. *personality judgment accuracy*), konkrétne o *prívetivosti* druhého. Prívetivosť je interpersonálna črta konceptuálne sa prelínajúca s dôveryhodnosťou, keďže zahŕňa aspekty týkajúce sa čestnosti, záujmu o druhých, pomoci druhým či kooperácie. Zároveň sa prelína aj s dôverou, keďže zahŕňa aspekt dôvery (Costa et al., 1991; Thielmann & Hilbig, 2015). Vzťah tejto osobnostnej črty a dôvery je podrobnejšie rozoberaný v šiestej kapitole tejto knihy. Druhou je oblasť *detekcie pravdy a klamstva* (angl. *truth/deception detection*). Klamstvo alebo podvod je vedomá snaha verbálne alebo neverbálne presvedčiť druhú osobu o niečom, čo sám komunikátor považuje za nepravdivé (Masip et al., 2004). To vypovedá o jeho nečestnom, nedôveryhodnom správaní (McKnight & Chervany, 1996).

PRESNOST' PRI URČOVANÍ DÔVERYHODNOSTI

Nakoľko presné je určovanie dôveryhodnosti druhých ľudí? Odpoveď na túto otázku poskytujú viaceré štúdie, ktoré sa zameriavajú na schopnosť určiť dôveryhodnosť ako takú. Je však dôležité neopomenúť aj rôzne faktory, ktoré môžu presnosť pri určovaní dôveryhodnosti zvyšovať alebo znižovať. Na tomto mieste je obom týmto témam venovaná osobitná pozornosť.

STUPEŇ PRESNOSTI

Výskumníci riešiaci otázku presnosti pri určovaní dôveryhodnosti sa jej z veľkej časti venovali najmä z hľadiska hodnotenia *tváre* neznámych ľudí. Nie je to až také prekvapujúce, keďže ľudia často robia dôležité sociálne rozhodnutia—vrátane rozhodnutí o dôvere—práve na základe vzhľadu tváre (Olivola et al., 2014). Takéto rozhodnutia robia pomerne rýchlo a automaticky (Willis & Todorov, 2006). To naznačuje, že máme tendenciu pripisovať tvárom význam a vnímať ich ako relatívne spoľahlivý zdroj informácií. Sú tváre skutočne spoľahlivým zdrojom informácií, pokiaľ ide o dôveryhodnosť? Na jednej strane existujú dôkazy, že ľudia sú schopní správne určiť dôveryhodnosť druhých, a to len na základe tváre bez potreby vedomej a zložitej analýzy druhej osoby (Bonnefon et al., 2013, 2017). Na druhej strane sú tu početné výsledky o nepresnosti takýchto úsudkov (Rule et al., 2013; Todorov, Olivola, et al., 2015). Rozdielnosť zistení môže byť čiastočne závislá na rozdielnych výskumných dizajnoch.

Detailnejšie sa k rozdielnym výsledkom vyjadrujú samotní autori. Bonnefon et al. (2015) tvrdia, že výskumy v skutočnosti odhalili *nízkú presnosť* úsudkov o dôveryhodnosti na základe tváre, ktorá je len o trochu vyššia ako keby sme len čisto náhodne tipovali dôveryhodnosť iných. Ďalej píš, že signály z tváre vypovedajúce o dôveryhodnosti sú prchavé a že ľudia nemajú žiadny vedomý náhľad na svoju schopnosť určiť dôveryhodnosť z tváre. Keďže toto sú neodstrániteľné nedostatky, z hľadiska vytvárania určitých odporúčaní je podľa autorov lepšie a múdrejšie upriamiť sa na spoľahlivejšie signály a nie na túto schopnosť, ak nám ide o presný úsudok. Z hľadiska vedy treba povedať,

že ľudia predsa len majú, aj keď minimálnu, schopnosť za určitých okolností určiť dôveryhodnosť z tváre. Sohľadom na to zároveň naznačujú, že je dôležité dávať si pozor na prílišné zdôrazňovanie chybovosti na úkor dôkazov o presnosti (Bonnefon et al., 2017; Jussim, 2017).

Todorov, Funk a Olivola (2015) na to reagujú slovami, že presnosť úsudkov o dôveryhodnosti, ktorá je len o trochu vyššia ako čisto náhodné tipovanie, je extrémne slabý dôvod na oslavu. Ľudia síce môžu odvodiť validnú informáciu z tváre, ale táto informácia sa vzťahuje len k úmyslom v špecifických situáciách. Podľa nich je dôležité nezamieňať tieto situačne podmienené úmysly so všeobecnými úsudkami o charakteristikách druhých ľudí. Uznávajú teda, že tvár môže obsahovať „zrnko pravdy“ o špecifických úmysloch vo forme subtlých výrazov, ale tieto zrnká nevedú k presným zovšeobecneniam platným pre rôzne situácie. Vzhľadom na uvedené zistenia a komentáre autorov, vyhýbanie sa hodnoteniu dôveryhodnosti druhých na základe ich tváre môže reprezentovať *racionálne správanie* (Hooper et al., 2019; Prevost et al., 2015). To sa týka dôveryhodnosti ako trvalejšej charakteristiky osoby aj ako situačne podmienenej charakteristiky správania.

K otázke na začiatku tejto podkapitoly majú čo povedať aj ďalšie štúdie o sociálnych úsudkoch urobených nie len na základe tváre, ale aj na základe *video a audio materiálov, textov, priamych interakcií či konverzácií*. Sumarizáciou rozsiahleho výskumu presnosti úsudkov o osobnosti (Back & Nestler, 2016) a presnosti detekcie pravdy a klamstva (Burgoon & Dunbar, 2016) autori dospeli k tomu, že síce sa nedá hovoriť o 100% presnosti, ale existuje *nenáhodná úroveň presnosti* takýchto úsudkov o druhých. Pri hodnotení tohto záveru si treba uvedomiť, že usudzovanie o druhých nie je triviálne, ako sa môže niekedy zdať, ale naopak, ide o *komplexný proces*. Ak sa zameriame konkrétne na charakteristiky súvisiace s dôveryhodnosťou druhých, ide o *najčastejšie* posudzované charakteristiky (Ames & Bianchi, 2008). Je to pravdepodobne preto, že signalizujú úmysly druhých, ako napríklad kooperácia a reciprocita, čo je mimoriadne dôležité pre „prežitie“ v sociálnom svete. Napriek tomu sa ukazuje, že v porovnaní

s inými charakteristikami je presnosť posudzovania charakteristik súvisiacich s dôveryhodnosťou *horšia*, ak nie najhoršia (Ames & Bianchi, 2008; Connelly & Ones, 2010; Frauendorfer et al., 2015; Lee & Ashton, 2017). Prečo je to tak? Vysvetlenie treba hľadať v rôznych faktoroch, ktoré na usudzovanie o dôveryhodnosti pôsobia.

FAKTORY PÔSOBIACE NA PRESNOŠŤ

Špecifickým zdrojom deviácií od presného vnímania môže byť fakt, že správanie relevantné k dôveryhodnosti môže *variovať* nezávisle od dôveryhodnosti ako všeobecnej charakteristike druhej osoby. Môže variovať od jednej interakčnej dvojice k druhej (Lee & Ashton, 2017), od jednej situácie k druhej (Todorov, Funk, & Olivola, 2015) a dokonca aj v rámci tej istej situácie s opakovanou interakciou (Chang et al., 2010). Do toho sa môže pridať snaha druhej osoby *maskovať* informácie o svojej nedôveryhodnosti alebo ich nejakým spôsobom manipulovať (Funder, 1999). Na druhej strane človek, ktorý sa snaží určiť dôveryhodnosť druhého, môže byť nepresný kvôli tomu, že podlieha rôznym *skresleniam* a do jeho usudzovania vstupujú rôzne *stereotypy* či *sebanaplňujúce prorocká* (Ames & Bianchi, 2008). Problematike negatívneho vplyvu stereotypizovania na hodnotenie dôveryhodnosti sa viac venuje piata kapitola tejto knihy.

Uvedené faktory znižujúce presnosť úsudkov neboli bližšie skúmané v kontexte presnosti dôvery. Z toho mála štúdií, ktoré sa priamo zaoberali možnými faktormi, sa doteraz vie len to, že presnosť úsudkov o dôveryhodnosti zvyšujú situačné faktory, ako je *možnosť získať spätnú väzbu* o reciprocite druhého človeka (Fetchenauer & Dunning, 2010; Schweitzer et al., 2018), a individuálne faktory na strane posudzovateľa, ako je *vysoká generalizovaná dôvera* (Yamagishi, 2001) a *nízka senzitivita voči nespravodlivosti* (Gollwitzer et al., 2012).

PREVZATIE PERSPEKTÍVY

Z rozsiahlej literatúry venujúcej sa prevzatíu perspektívy je zrejmé, že výskumníci sa zameriavajú na tento koncept z vývinového a interpersonálneho hľadiska. V rámci toho zvyčajne riešia *vizuálno-*

priestorové (angl. *visuo-spatial*) a *sociálne* (angl. *social*) prevzatie perspektívy (Erle et al., 2018; Kessler & Rutherford, 2010; Wolgast et al., 2020, Uderwood & Moore, 1982). Vizuálno-priestorové prevzatie perspektívy je o porozumení priestorových dispozícií, polohy a vzhľadu objektov z alternatívneho uhľa pohľadu, napríklad aké predmety vidí človek stojaci v miestnosti oproti nám a ako vyzerajú tieto predmety z jeho pozície. Na rozdiel od toho sociálne prevzatie perspektívy je o porozumení mentálnych stavov druhého človeka, napríklad čo druhému človeku „beží hlavou“. Ďalšie časti tejto kapitoly sú práve o sociálnom prevzatí perspektívy, ktoré je pre zjednodušenie ďalej pomenúvané iba ako prevzatie perspektívy.

DEFINOVANIE

Prevzatie perspektívy (angl. *perspective taking*) je aktívny, úmyselný a na cieľ zameraný proces, ktorým sa jednotlivec snaží *porozumieť* myšlienkam, motívom alebo pocitom *druhej osoby*, ale aj tomu, prečo si druhá osoba myslí to, čo si myslí, a prečo sa cíti tak, ako sa cíti (Parker et al., 2008). Vo svojej podstate tento koncept zahŕňa *motiváciu* prevziať perspektívu (Gehlbach et al., 2012). Niektorí sa môžu snažiť porozumieť perspektíve druhého z čirej zvedavosti, aby druhému mohol pomôcť alebo aby zlepšil nejaký interpersonálny vzťah. Iní môžu prevziať perspektívu preto, aby poodhalil, či je druhá osoba dôveryhodná. Pri takýchto a podobných snahách porozumieť perspektíve druhého sú využívané *kognitívne* zdroje, ako pozornosť a pamäť, a kognitívne stratégie, ako napríklad uvažovanie založené na analógiách alebo skúsenostiach s konkrétnou osobou. Okrem toho sú to často aj rôzne *behaviorálne* stratégie zamerané na získanie viac informácií, ako napríklad aktívne počúvanie alebo pýtanie sa (Gehlbach & Brinkwoth, 2012; Parker et al., 2008).

Vedci skúmajúci prevzatie perspektívy identifikovali okrem spomenutých aj ďalšie koncepčné poňatia súvisiace s odlišnými metodologickými prístupmi. Jedným z nich je chápanie prevzatia perspektívy ako *dispozície* a ako *schopnosti* (Wolgast et al., 2020). Dispozícia k prevzatíu perspektívy je všeobecná tendencia prevziať perspektívu druhého naprieč rôznymi sociálnymi situáciami a meria sa

dotazníkom. Schopnosť prevziať perspektívu odzrkadľuje, nakoľko presné je porozumenie a zhodnotenie druhej osoby v určitej situácii. To sa meria s využitím fotografií, animácií a video materiálov.

Existuje aj rozlíšenie dvoch foriem prevzatia perspektívy z hľadiska toho, na koho sa primárne sústreďuje (Batson, 2009; Galinsky et al., 2005; Schilke & Huang, 2018). Prevzatie perspektívy *zameraním sa na druhého* (angl. *other-focused/imagine-other*) je o porozumení tomu, ako druhá osoba vníma svet, napríklad čo si druhá osoba myslí a cíti. Pri tom je prítomné uvedomenie, že druhá osoba je alebo môže byť odlišná od nás samotných. Prevzatie perspektívy *zameraním sa na seba* (angl. *self-focused/imagine-self*) je o porozumení tomu, ako by jednotlivec vnímal svet, ak by bol na mieste druhej osoby, napríklad čo by som si myslel/a a cítil/a, ak by som sa ocitol/la na mieste druhej osoby. Ide o pomyselnú výmenu pozície s druhou osobou, pričom sa stráca uvedomenie, že druhá osoba môže byť odlišná od nás samotných.

Iní autori poukazujú na formy prevzatia perspektívy v závislosti od využívaných zdrojov informácií (Ames, 2005; Van Boven & Loewenstein, 2005). Ak sú pri usudzovaní o mentálnych stavoch druhej osoby využívané nespracované dáta pochádzajúce z jej fyzických činov a sociálneho správania, ide o prevzatie perspektívy *zdola nahor* (angl. *bottom-up*). Ak sú pri usudzovaní o mentálnych stavoch druhej osoby využívané mentálne konštrukty, ako sú vlastné teórie, introspekcie a stereotypy, ide o prevzatie perspektívy *zhora nadol* (angl. *top-down*).

PRÍBUZNÉ KONCEPTY

Koncept prevzatia perspektívy sa niekedy zamieňa s konceptom *empatie* (angl. *empathy*) a s konceptom *teórie mysle* (angl. *theory of mind*). Všetky tri koncepty majú pôvod v rozdielnych výskumných oblastiach, a hoci sa v niečom prelínajú, navzájom sú odlišné. Empatia je považovaná za schopnosť vcítiť sa do emočného stavu druhého človeka, emočne sa na neho naladiť alebo spojiť sa s ním (Gilin et al., 2013; Ku et al., 2015). Je teda o prežívaní emócií. Teória mysle je považovaná za schopnosť vyvodit' závery o rôznych mentálnych stavoch druhých, porozumieť im a využiť ich k predpovedaniu budúceho správania

(Byom & Mutlu, 2013). Nazýva sa aj ako schopnosť čítať myseľ a je o rozpoznaní mentálnych stavov druhých, ktoré sú odlišné od našich vlastných (Prevost et al., 2015).

VZÁJOMNÁ SÚVISLOSŤ PREVZATIA PERSPEKTÍVY A PRESNOSTI DÔVERY

Keďže výskum presnosti dôvery je ojedinelý, je pochopiteľné, že výskum tak špecifickej témy akou je prevzatie perspektívy v rámci presnosti dôvery je ešte ojedinelejší. Jedným z dôvodov môže byť fakt, že mnohé predošlé výskumy dôvery sa inšpirovali tradičnými ekonomickými modelmi predpokladajúcimi, že prevzatie perspektívy je samozrejmosťou pri rozhodovaní sa o dôvere (Schilke & Huang, 2018). Výskumníci si teda mysleli, že ľudia rutinne zvažujú perspektívu a úmysly druhých. Dôkazy hovoria o niečom inom. Ľudia niekedy vôbec *nezvažujú* perspektívu druhej osoby, ak ide o dôveru (Evans & Krueger, 2011; Schweitzer et al., 2018; Yamagishi et al., 2014). To môže vysvetľovať, prečo sme niekedy menej presní pri rozhodovaní sa, komu sa oplatí dôverovať a komu nie. Preto sú ďalej bližšie prezentované a zhodnotené relevantné teoretické východiská a výskumné zistenia, ktoré poodhaľujú súvislosť prevzatia perspektívy a presnosti dôvery.

PRIAMA SÚVISLOSŤ

Z teoretického hľadiska sa zdá logický priamy mechanizmus—ak sa človek snaží prevzatím perspektívy porozumieť myšlienkam a úmyslom druhého, môže dospieť k presnejšiemu úsudku o dôveryhodnosti druhého a k vyjadreniu adekvátnej dôvery. Pritom je zrejmé, že proces prevzatia perspektívy je previazaný s *pozornosťou* a *pamäťou*, ktoré samy osebe môžu súvisieť s presnosťou, samozrejme, pokiaľ nie sú deficitné. Pozornosť je potrebná na to, aby človek mohol cielene registrovať sociálne signály vysielané druhými ľuďmi. Pracovná pamäť je potrebná na to, aby si tieto signály udržal v pamäti, mohol s nimi v mysli narábať a vyvodit' záver. Ďalším špecifikom prevzatia perspektívy je, že má *deliberatívny charakter*; a práve deliberácia je považovaná za faktor zvyšujúci presnosť v rôznych interpersonálnych kontextoch (Ma-Kellams & Lerner, 2016; Schmid, 2016). Okrem toho sa

ukázalo, že prevzatie perspektívy *redukuje stereotypy, predsudky a diskrimináciu* (Ku et al., 2015; Parker et al., 2008), čo bezpochyby súvisí s usudzovaním o druhých aj s presnosťou takýchto úsudkov.

Zatiaľ existuje len jeden vysoko relevantný výskum, ktorý sa venoval priamemu efektu prevzatia perspektívy na presnosť dôvery (Schilke & Huang, 2018). Autori tohto výskumu uskutočnili tri experimenty s využitím hry spoľahni sa alebo overuj (angl. *rely or verify game*) a hry na dôveru (angl. *trust game*). Zistili, že krátky interpersonálny kontakt s neznámym človekom *umožňuje* jednotlivcovom prevziať perspektívu zameraním sa na druhého, čo vzápätí vedie k presnejším rozhodnutiam o dôvere. Takto strategicky využité prevzatie perspektívy je obzvlášť dôležité, keď musíme urobiť rozhodnutie o dôvere pomerne rýchlo a v kontakte s neznámou osobou. Navyše táto štúdia odhalila aj to, že popísaný efekt prevzatia perspektívy zameraním sa na druhého platí v prípade, ak má interpersonálny kontakt charakter výmeny výlučne *verbálnych informácií*, napríklad telefonátom, a nie vizuálnych alebo zmiešaných informácií v podobe fotiek osôb alebo kontaktu tvárou v tvár. To podporuje vyššie spomínané tvrdenie, že tvár nie je spoľahlivý zdroj informácií pri hodnotení dôveryhodnosti a môže v tomto zmysle pôsobiť zavádzajúco.

Empirický dôkaz o vzťahu prevzatia perspektívy a presnosti sociálnych úsudkov poskytol aj ďalší výskum (Gilin et al., 2013). Jeho autori v troch na seba nadväzujúcich štúdiách využili experimentálne sociálne hry, ktorých súčasťou bol aj krátky interpersonálny kontakt s neznámou osobou, a vo štvrtej štúdii využili krátky textový popis odzrkadľujúci osobnosť a správanie druhého človeka. Zistili, že jednotlivci inštruovaní prevziať perspektívu boli *vnímavejší na kognitívne podnety* a presnejší v kognitívnom porozumení druhým. To sa odzrkadlilo v tom, že si dokázali lepšie zvoliť medzi *stratégiou* súťažiť alebo kooperovať s ohľadom na to, či ich protihráč bol naklonený súťažiť alebo kooperovať. Prevzatie perspektívy im takýmto spôsobom dopomohlo dosiahnuť vlastný *profit* v kontexte, kedy je dôležité správne odhadnúť pravdepodobné strategické úmysly protihráča. Na rozdiel od toho sa ukázalo, že prevzatie perspektívy môže byť na škodu v kontexte,

v ktorom je potrebné s niekým vytvoriť emocionálne spojenie, poprípade koalíciu. Vtedy je skôr žiadúce využiť empatiu, ktorá zabezpečuje spracovanie emocionálnych podnetov a informácií.

Predpokladaný priamy súvis podporujú aj zistenia z oblasti presnosti úsudkov o osobnosti. Podľa nich osoby s vyššou tendenciou prevziať perspektívu sú presnejšie pri posudzovaní osobnosti druhých na základe video materiálov (Bernstein & Davis, 1982; Colman et al., 2017). Iná štúdia síce objavila pozitívny, ale marginálny vzťah medzi prevzatím perspektívy a schopnosťou správne posúdiť osobnosť z pasáží písaného textu (Hall, Goh, et al., 2016). Podľa autorov Colman et al. (2017) takéto výsledky naznačujú, že jednotlivci s vyššou tendenciou prevziať perspektívu *lepšie využívajú podnety*—pravdepodobne vďaka porozumeniu kontextu a získaniu náhľadu z vyvedených myšlienok a pocitov—na základe ktorých vytvárajú presnejšie úsudky o osobnosti. Okrem toho tí, ktorí sa snažia prevziať perspektívu, môžu *detegovať viac podnetov* ako výsledok ich záujmu získať viac informácií. Tento nárast identifikovaných podnetov pravdepodobne vedie k vyššej presnosti.

Proti doterajším zisteniam stojí výskum, ktorý mal za cieľ odhaliť, či inštruovanie k prevzatiu perspektívy zvyšuje interpersonálny náhľad a presnosť (Eyal et al., 2018). V celkovo 25 experimentoch bola využitá široká paleta nástrojov na meranie interpersonálnej presnosti. V niektorých experimentoch mali participanti napríklad identifikovať emócie alebo falošné a úprimné úsmevy na základe obrázkov a krátkych videí rôznych osôb. V iných experimentoch heterosexuálne romantické páry alebo dvojice neznámych ľudí, ktoré podstúpili krátku zoznamovaciu aktivitu, mali identifikovať preferencie svojho partnera týkajúce sa rôznych aktivít, filmov, vtipov alebo umenia. Autori zistili, že hoci väčšina participantov *verila*, že prevzatie perspektívy systematicky zvyšuje presnosť v experimentálnych úlohách, nenašli *žiadny* konzistentný dôkaz, že to tak skutočne je. Prevzatie perspektívy celkovo skôr znížilo interpersonálnu presnosť. V poslednom experimente sa u romantických dvojíc zamerali na porovnanie prevzatia perspektívy a takzvaného získania perspektívy. Získanie

perspektívy (angl. *perspective getting*) je o získaní perspektívy priamo od druhej osoby, napríklad pýtaním sa cielených otázok v rámci konverzácie s druhou osobou (Eyal et al., 2018; Zhou et al., 2017). Úlohou participantov bolo určiť, s ktorými postojmi súhlasí ich romantický partner. Získanie perspektívy zvýšilo presnosť, ale prevzatie perspektívy nezvýšilo. Prečo prevzatie perspektívy v tomto výskume zlyhalo a v predošlých výskumoch nezlyhalo? Vysvetlenie môžeme hľadať v špecifikách prevzatia perspektívy.

ŠPECIFIKÁ PREVZATIA PERSPEKTÍVY SÚVISIACE S PRESNOSŤOU

Detailný pohľad na teóriu a výskumy o prevzatí perspektívy jasne naznačujú, že nie každá snaha prevziať perspektívu druhého nevyhnutne vedie k presnému porozumeniu perspektívy druhého. Ak je teda porozumenie perspektívy druhého nepresné, len sotva môže byť presné rozhodnutie o dôvere založené na ňom. Vo všeobecnosti je možné vyčleniť minimálne tri špecifiká prevzatia perspektívy, ktoré súvisia s presnosťou interpersonálnych úsudkov. Tieto špecifiká sú do istej miery navzájom prepojené a zároveň sú prepojené s relevantnosťou informácií o druhej osobe.

ZAMERANIE PREVZATIA PERSPEKTÍV

Prevzatie perspektívy zameraním sa na seba zahŕňa využívanie vlastného *egocentrického* pohľadu pri vytváraní predstavy o perspektíve druhého človeka (Epley & Caruso, 2009; Epley et al., 2004; Van Boven & Loewenstein, 2005; Van Boven et al., 2013). Táto egocentrická orientácia reprezentuje naše prirodzené automatické nastavenie pri usudzovaní o druhých (Hayes et al., 2001; Epley et al., 2004). Pri ňom zvyčajne dochádza k chybnnej projekcii vlastných myšlienok a pocitov na druhého alebo k substitúcii myšlienok a pocitov druhých svojimi vlastnými (Batson, 2009). Z hľadiska presnosti interpersonálnych úsudkov je to škodlivé. Preto je žiadúce nezotrvať pri ňom, ale snažiť sa prevziať perspektívu zameraním sa na druhého. To umožňuje uvedomiť si *odlišnosť* medzi sebou a druhým (Batson et al., 1997; Batson, 2009) a zamerať sa na podnety a informácie, ktoré viac vypovedajú o druhom človeku (Davis et al., 2004). Nevýhodou prevzatia

perspektívy zameraním sa na druhých je, že kladie väčšie nároky na vnímanie a kognitívne spracovanie.

ZDROJE INFORMÁCIÍ VYUŽÍVANÉ PRI PREVZATÍ PERSPEKTÍVY

Jedným zdrojom informácií, ktorý je možné využiť pri prevzatí perspektívy, sú naše *mentálne konštrukty*, ako sú vlastné teórie, introspekcie či stereotypy. Tento zdroj informácií máme veľmi ľahko a neustále dostupný, čo môže veľmi zaväžiť v snahe porozumieť perspektíve druhej osoby (Van Boven & Loewenstein, 2005). V kontexte presnosti úsudkov je spoliehanie sa na vlastné mentálne konštrukty nebezpečné, pretože môžu mať malý alebo žiadny súvis s realitou, teda s tým, aká je skutočne druhá osoba. To by pravdepodobne viedlo k nepresnostiam. V tom lepšom prípade sa prevzatie perspektívy opiera o *nespracované dáta* vypovedajúce o sociálnom správaní a osobnosti druhého človeka. Relevantnosť takéhoto zdroja informácií je vyššia a má potenciál zabezpečiť presnejší úsudok o druhom.

STRATÉGIE PREVZATIA PERSPEKTÍVY

V zásade existujú dva druhy stratégií prevzatia perspektívy—kognitívne a behaviorálne (Gelbach & Brinkworth, 2012; Parker et al., 2008). Pri využívaní čisto kognitívnych inferenčných stratégií sa jednotlivец snaží *uvažovať* o druhej osobe len na základe *doposiaľ existujúcich informácií*. Takéto usudzovanie môže byť založené na analógiách, stereotypoch, projekciách, porovnávaní, predchádzajúcich osobných skúsenostiach s druhou osobou či zhodnotení kontextových a situačných faktorov. Presnosť takto vytvoreného úsudku môže byť obmedzená, najmä ak je informácií skutočne málo a druhú osobu dobre nepoznáme. Na rozdiel od toho behaviorálne stratégie majú za cieľ *kultivovať, nahromadiť viac informácií*. Konkrétne to znamená, že jednotlivец sa svojím *správaním* môže snažiť regulovať pozornosť a emócie u seba alebo u druhej osoby, vyžadovať viac informácií od druhej osoby alebo zvyšovať množstvo komunikačných modalít. Takáto kultivácia informácií so sebou nesie aj možnosť získať viac relevantných a nových informácií, ktoré veľmi dobre poslúžia pri vyvodzovaní presnejšieho úsudku o druhom (Eyal et al., 2018).

Diskutované špecifiká prevzatia perspektívy a presnosť interpersonálnych úsudkov závisia od *dostupnosti* relevantných informácií (Batson, 2009; Funder, 1999). Keď máme nedostatok relevantných informácií bez možnosti získať ďalšie, zvyčajne sme nútení prevziať perspektívu zameraním sa na seba, využiť vlastné mentálne konštrukty a kognitívne stratégie. Takéto obmedzenie nezaručuje vysokú presnosť. Keď máme možnosť získať dostatok relevantných informácií, skôr dokážeme prevziať perspektívu zameraním sa na druhého, využiť nespracované dáta o druhom aj využiť behaviorálne stratégie. Takáto možnosť sa javí byť prospešná v zmysle presnejších úsudkov o druhých.

Keď sa pozrieme na výskumy, ktoré zistili pozitívny efekt prevzatia perspektívy na presnosť interpersonálnych úsudkov (Bernstein & Davis, 1982; Colman et al., 2017; Gilin et al., 2013; Hall, Goh, et al., 2016; Schilke a Huang, 2018), ukazuje sa, že jeden alebo viaceré zo spomínaných dôležitých aspektov presnosti zohľadnili. Na rozdiel od nich sa zdá, že Eyal et al. (2018) ich prívelmi nezohľadnili. Ich experimentálna inštrukcia mala skôr charakter prevzatia perspektívy zameraním sa na seba. Vôbec nespomínajú prevzatie perspektívy zameraním sa na druhého. Takouto inštrukciou boli participanti skôr sústredení na využívanie vlastných vedomostí a mentálnych konštruktov pri prevzatí perspektívy. Participanti nie vždy dostali dostatok relevantných informácií k danej úlohe alebo nemali možnosť využiť behaviorálne stratégie prevzatia perspektívy, aby sa dopátrali k relevantnejším informáciám o druhom. Len v poslednom experimente dali takúto možnosť, ale len v podmienke získania perspektívy, kde participanti konverzáciou o postojoch priamo zistili postoje svojho romantického partnera. V podmienke prevzatia perspektívy si participanti mali predstaviť a predikovať postoje svojho romantického partnera. Nie je teda prekvapivé, že získanie perspektívy zvýšilo presnosť interpersonálneho úsudku a prevzatie perspektívy nezvýšilo. Z toho vyplýva, že títo autori (Eyal et al., 2018) vnímajú prevzatie perspektívy ako čisto kognitívny koncept a získanie perspektívy skôr ako behaviorálny koncept. Podľa iných prevzatie perspektívy má kognitívny aj behaviorálny rozmer (Gelbach

Ľ Brinkworth, 2012; Parker et al., 2008), zahrňujúci aj to, čo Eyal et al. (2018) nazývajú získanie perspektívy. Na základe toho sa dá tvrdiť, že zistený pozitívny efekt získania perspektívy na presnosť interpersonálnych úsudkov je pozitívnym efektom prevzatia perspektívy, ktoré sa mohlo *aktívne realizovať* pri interakcii s druhou osobou a dostať sa tak k viacerým relevantným informáciám.

ZÁVER

V živote je dôležité, aby sme dôverovali múdro. V niektorých prípadoch a do určitej miery to skutočne aj dokážeme, čo je v súlade s evolučným poňatím zdôrazňujúcim opodstatnenosť tejto schopnosti (Haselton & Funder, 2006). Nanešťastie, asi každý z nás má s tým viac či menej ťažkosti. Buď nadmerne dôverujeme, spoliehajúc sa na nie veľmi dôveryhodné osoby, alebo nadmerne nedôverujeme, zaslepení pochybnosťami a podozrievavosťou k dôveryhodným osobám.

Táto presnosť, respektíve nepresnosť dôvery—súladi, respektíve nesúladi medzi našou dôverou a skutočnou dôveryhodnosťou druhej osoby—môže závisieť od rôznych faktorov. V tejto kapitole bol detailne rozoberaný jeden z nich, a to prevzatie perspektívy, čo je proces, ktorým sa človek snaží porozumieť druhému človeku. Hlavná otázka znela: Je presnosť dôvery záležitosťou prevzatia perspektívy? Keďže vysoko relevantných zistení je málo, hľadanie odpovede na túto otázku vyžadovalo využiť aj zistenia z príbuzných oblastí. Zároveň treba povedať, že väčšina zistení sa vzťahuje k presnosti interpersonálnych úsudkov o neznámych ľuďoch alebo o menej známych aspektoch ľudí v experimentálnych výskumných podmienkach. Závery z takýchto štúdií síce môžu byť platné pre rôzne reálne interpersonálne interakcie, ale taktiež je možné, že skúmanie danej problematiky v prirodzených podmienkach by prinieslo o čosi iné závery. Vzhľadom na uvedené limity nemožno na položenú otázku odpovedať s úplnou istotou a je potrebné závery dôkladne výskumne overiť. Zatiaľ sa dá na túto otázku aspoň predbežne a s opatrnosťou odpovedať kladne. *Áno*, presnosť dôvery môže byť záležitosťou prevzatia perspektívy, *ak* sú splnené nasledujúce podmienky:

Ak sa snažíme prevziať perspektívu zameraním sa na dôveryhodnosť druhého, a nie zameraním sa na seba. To znamená, že je dôležité zamerať sa na to, čo si druhá osoba skutočne myslí a aké má úmysly, a nie zamerať sa na to, čo by sme si mysleli a aké úmysly by sme mali my, ak by sme sa ocitli na mieste tejto druhej osoby.

Ak sa snažíme pri prevzatí perspektívy využívať nespracované dáta vypovedajúce o dôveryhodnosti druhého, a nie naše vlastné mentálne konštrukty. To znamená, že je dôležité využívať priame dáta o relevantnom sociálnom správaní a fyzických činoch druhej osoby, a nie využívať vlastné teórie o ľuďoch, introspekcie alebo stereotypy.

Ak sa snažíme pri prevzatí perspektívy nahromadiť viac informácií o dôveryhodnosti druhého, a nespoliehať sa len na doposiaľ existujúce informácie. To znamená, že je dôležité, aby sme sa správali spôsobom kultivujúcim takéto informácie, ako je dopytovanie sa a aktívne počúvanie druhého, a nie len uvažovali o druhom bez získania nových informácií.

Splnením týchto podmienok budeme mať pri prevzatí perspektívy dostatok relevantných informácií o dôveryhodnosti druhej osoby a dokážeme sa na základe toho správnejšie rozhodnúť, komu dôverovať. Samozrejme, to, či vôbec bude možné tieto podmienky splniť a mať dostupné relevantné informácie nezávisí len od nás. Závisí to aj od konkrétnej situácie, či to umožňuje alebo neumožňuje, a aj od druhej osoby, či takéto informácie vedome alebo nevedome sprístupní.

POĎAKOVANIE

Táto kapitola bola podporená grantovou agentúrou VEGA MŠ SR a SAV v rámci projektu č. 2/0035/20 „Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery“.

REFERENCIE

- Ames, D. R. (2005). Everyday solutions to the problem of other minds: Which tools are used when? In B. F. Malle & S. D. Hodges (Eds.), *Other minds: How humans bridge the divide between self and others* (pp. 158–173). Guilford Press.

- Ames, D. R., & Bianchi, E. C. (2008). The agreeableness asymmetry in first impressions: Perceivers' impulse to (mis)judge agreeableness and how it is moderated by power. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34(12), 1719–1736.
<https://doi.org/10.1177/0146167208323932>
- Back, M. D., & Nestler, S. (2016). Accuracy of judging personality. In J. A. Hall, M. S. Mast, & T. W. West (Eds.), *The social psychology of perceiving others accurately* (pp. 98–124). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781316181959.005>
- Batson, C. D. (2009). Two forms of perspective taking: Imagining how another feels and imagining how you would feel. In K. D. Markman, W. M. P. Klein, & J. A. Suhr (Eds.), *Handbook of imagination and mental simulation* (pp. 267–279). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203809846-27>
- Batson, C. D., Early, S., & Salvarani, G. (1997). Perspective taking: Imagining how another feels versus imagining how you would feel. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23(7), 751–758.
<https://doi.org/10.1177/0146167297237008>
- Bernstein, W. M., & Davis, M. H. (1982). Perspective-taking, self-consciousness, and accuracy in person perception. *Basic and Applied Social Psychology*, 3(1), 1–19.
https://doi.org/10.1207/s15324834basp0301_1
- Bonnefon, J. F., Hopfensitz, A., & De Neys, W. (2013). The modular nature of trustworthiness detection. *Journal of Experimental Psychology: General*, 142(1), 143–150. <https://doi.org/10.1037/a0028930>
- Bonnefon, J. F., Hopfensitz, A., & De Neys, W. (2015). Face-ism and kernels of truth in facial inferences. *Trends in Cognitive Sciences*, 19(8), 421–422. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2015.05.002>
- Bonnefon, J. F., Hopfensitz, A., & De Neys, W. (2017). Trustworthiness perception at zero acquaintance: Consensus, accuracy, and prejudice. *Behavioral and Brain Sciences*, 40, Article E4.
<https://doi.org/10.1017/S0140525X15002319>

- Brion, S., Lount Jr, R. B., & Doyle, S. P. (2015). Knowing if you are trusted: Does meta-accuracy promote trust development? *Social Psychological and Personality Science*, 6(7), 823–830.
<https://doi.org/10.1177/1948550615590200>
- Burgoon, J. K., & Dunbar, N. E. (2016). Accuracy of distinguishing truth from lie. In J. A. Hall, M. S. Mast, & T. W. West (Eds.), *The social psychology of perceiving others accurately*(pp. 71–97). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781316181959.004>
- Byom, L. J., & Mutlu, B. (2013). Theory of mind: Mechanisms, methods, and new directions. *Frontiers in Human Neuroscience*, 7, Article 413. <https://doi.org/10.3389/fnhum.2013.00413>
- Campagna, R. L., Dirks, K. T., Knight, A. P., Crossley, C., & Robinson, S. L. (2020). On the relation between felt trust and actual trust: Examining pathways to and implications of leader trust meta-accuracy. *Journal of Applied Psychology*, 105(9), 994–1012.
<https://doi.org/10.1037/apl0000474>
- Carter, M. Z., & Mossholder, K. W. (2015). Are we on the same page? The performance effects of congruence between supervisor and group trust. *Journal of Applied Psychology*, 100(5), 1349–1363.
<https://doi.org/10.1037/a0038798>
- Chang, L. J., Doll, B. B., van't Wout, M., Frank, M. J., & Sanfey, A. G. (2010). Seeing is believing: Trustworthiness as a dynamic belief. *Cognitive Psychology*, 61(2), 87–105.
<https://doi.org/10.1016/j.cogpsych.2010.03.001>
- Colman, D. E., Letzring, T. D., & Biesanz, J. C. (2017). Seeing and feeling your way to accurate personality judgments: The moderating role of perceiver empathic tendencies. *Social Psychological and Personality Science*, 8(7), 806–815.
<https://doi.org/10.1177/1948550617691097>
- Connelly, B. S., & Ones, D. S. (2010). An other perspective on personality: Meta-analytic integration of observers' accuracy and predictive

validity. *Psychological Bulletin*, 136(6), 1092–1122.
<https://doi.org/10.1037/a0021212>

- Costa, P. T., Jr., McCrae, R. R., & Dye, D. A. (1991). Facet scales for agreeableness and conscientiousness: A revision of the NEO Personality Inventory. *Personality and Individual Differences*, 12(9), 887–898. [https://doi.org/10.1016/0191-8869\(91\)90177-D](https://doi.org/10.1016/0191-8869(91)90177-D)
- Davis, M. H., Soderlund, T., Cole, J., Gadol, E., Kute, M., Myers, M., & Weihsing, J. (2004). Cognitions associated with attempts to empathize: How do we imagine the perspective of another? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(12), 1625–1635. <https://doi.org/10.1177/0146167204271183>
- de Jong, B. A., Kroon, D. P., & Schilke, O. (2017). The future of organizational trust research: A content-analytic synthesis of scholarly recommendations and review of recent developments. In P. van Lange, B. Rockenbach, & T. Yamagishi (Eds.), *Trust in social dilemmas* (pp. 173–194). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oso/9780190630782.003.0010>
- Epley, N., & Caruso, E. (2009). Perspective taking: Misstepping into others' shoes. In K. D. Markman, W. M. P. Klein, & J. A. Suhr (Eds.), *Handbook of imagination and mental simulation* (pp. 295–309). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203809846-29>
- Epley, N., Morewedge, C. K., & Keysar, B. (2004). Perspective taking in children and adults: Equivalent egocentrism but differential correction. *Journal of Experimental Social Psychology*, 40(6), 760–768. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2004.02.002>
- Erle, T. M., Ruessmann, J. K., & Topolinski, S. (2018). The effects of visuo-spatial perspective-taking on trust. *Journal of Experimental Social Psychology*, 79, 34–41. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2018.06.006>
- Evans, A. M., & Krueger, J. I. (2011). Elements of trust: Risk and perspective-taking. *Journal of Experimental Social Psychology*, 47(1), 171–177. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2010.08.007>

- Eyal, T., Steffel, M., & Epley, N. (2018). Perspective mistaking: Accurately understanding the mind of another requires getting perspective, not taking perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 114(4), 547–571. <https://doi.org/10.1037/pspa0000115>
- Fetchenhauer, D., & Dunning, D. (2009). Do people trust too much or too little? *Journal of Economic Psychology*, 30(3), 263–276. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2008.04.006>
- Fetchenhauer, D., & Dunning, D. (2010). Why so cynical? Asymmetric feedback underlies misguided skepticism regarding the trustworthiness of others. *Psychological Science*, 21(2), 189–193. <https://doi.org/10.1177/0956797609358586>
- Frauenhofer, D., Schmid Mast, M., & Sutter, C. (2015). To include, or not to include? Accuracy of personality judgments from resumes with and without photographs. *Swiss Journal of Psychology*, 74(4), 207–215. <https://doi.org/10.1024/1421-0185/a000163>
- Fulmer, C. A. (2018). Multilevel trust: Antecedents and outcomes of trust at different levels. In R. H. Searlem, A.-M. I. Nienaber, & S. B. Sitkin (Eds.), *The Routledge companion to trust* (pp. 143–160). Routledge. <https://doi.org/10.4324/978131574557240>
- Funder, D. C. (1999). *Personality judgment: A realistic approach to person perception*. Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-269930-6.X5000-X>
- Galinsky, A. D., Ku, G., & Wang, C. S. (2005). Perspective-taking and self-other overlap: Fostering social bonds and facilitating social coordination. *Group Processes & Intergroup Relations*, 8(2), 109–124. <https://doi.org/10.1177/1368430205051060>
- Gargiulo, M., & Ertug, G. (2006). The dark side of trust. In R. Bachman & A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research* (pp. 165–186). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781847202819.00016>
- Gehlbach, H., & Brinkwoth, M. E. (2012). The social perspective taking process: Strategies and sources of evidence in taking another's

- perspective. *Teachers College Record*, 114(1), 226–254.
<https://dash.harvard.edu/handle/1/11393842>
- Gehlbach, H., Brinkworth, M. E., & Wang, M.-T. (2012). The social perspective taking process: What motivates individuals to take another's perspective? *Teachers College Record*, 114(1), 197–225.
<https://dash.harvard.edu/handle/1/11393841>
- Gilin, D., Maddux, W. W., Carpenter, J., & Galinsky, A. D. (2013). When to use your head and when to use your heart: The differential value of perspective-taking versus empathy in competitive interactions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 39(1), 3–16.
<https://doi.org/10.1177/0146167212465320>
- Gollwitzer, M., Rothmund, T., Alt, B., & Jekel, M. (2012). Victim sensitivity and the accuracy of social judgments. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 38(8), 975–984.
<https://doi.org/10.1177/0146167212440887>
- Haselton, M. G., & Funder, D. C. (2006). The evolution of accuracy and bias in social judgment. In M. Schaller, D. T. Kenrick, & J. A. Simpson (Eds.), *Evolution and social psychology* (pp. 15–37). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203782965>
- Hall, J. A., Goh, J. X., Mast, M. S., & Hagedorn, C. (2016). Individual differences in accurately judging personality from text. *Journal of Personality*, 84(4), 433–445. <https://doi.org/10.1111/jopy.12170>
- Hall, J. A., Mast, M. S., & West, T. W. (Eds.). (2016). *The social psychology of perceiving others accurately*. Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781316181959>
- Hayes, S. C., Barnes-Holmes, D., & Roche, B. (Eds.). (2001). *Relational frame theory: A post-Skinnerian account of human language and cognition*. Kluwer Academic/Plenum Publishers.
<https://doi.org/10.1007/b108413>
- Hooper, J. J., Sutherland, C. A., Ewing, L., Langdon, R., Caruana, N., Connaughton, E., Williams, N., Greenwell-Barnden, J., & Rhodes, G. (2019). Should I trust you? Autistic traits predict reduced

- appearance-based trust decisions. *British Journal of Psychology*, 110(4), 617–634. <https://doi.org/10.1111/bjop.12357>
- Jussim, L. (2017). Précis of social perception and social reality: Why accuracy dominates bias and self-fulfilling prophecy. *Behavioral and Brain Sciences*, 40, Article E1. <https://doi.org/10.1017/S0140525X1500062X>
- Kessler, K., & Rutherford, H. (2010). The two forms of visuo-spatial perspective taking are differently embodied and subserve different spatial prepositions. *Frontiers in Psychology*, 1, Article 213. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2010.00213>
- Korsgaard, M. A., Brower, H. H., & Lester, S. W. (2015). It isn't always mutual: A critical review of dyadic trust. *Journal of Management*, 41(1), 47–70. <https://doi.org/10.1177/0149206314547521>
- Ku, G., Wang, C. S., & Galinsky, A. D. (2015). The promise and perversity of perspective-taking in organizations. *Research in Organizational Behavior*, 35, 79–102. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2015.07.003>
- Lee, K., & Ashton, M. C. (2017). Acquaintanceship and self/observer agreement in personality judgment. *Journal of Research in Personality*, 70, 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.jrjp.2017.05.001>
- Ma-Kellams, C., & Lerner, J. (2016). Trust your gut or think carefully? Examining whether an intuitive, versus a systematic, mode of thought produces greater empathic accuracy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 111(5), 674–685. <https://doi.org/10.1037/pspi0000063>
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (1996). *The meanings of trust* (Report No. MISRC 96-04). University of Minnesota. https://www.researchgate.net/publication/239538703_The_Meanings_of_Trust
- Masip, J., Garrido, E., & Herrero, C. (2004). Defining deception. *Anales de Psicología*, 20(1), 147–171. <https://revistas.um.es/analesps/article/download/27631>

- Neal, T. M. S., Shockley, E., & Schilke, O. (2016). The “dark side” of institutional trust. In E. Shockley, T. M. S. Neal, L. M. PytlikZillig, & B. H. Bornstein (Eds.), *Interdisciplinary perspectives on trust: Towards theoretical and methodological integration* (pp. 177–191). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5_10
- Olivola, C. Y., Funk, F., & Todorov, A. (2014). Social attributions from faces bias human choices. *Trends in Cognitive Sciences*, 18 (11), 566–570. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2014.09.007>
- Parker, S. K., Atkins, P. W., & Axtell, C. M. (2008). Building better work places through individual perspective taking: A fresh look at a fundamental human process. In G. P. Hodgkinson & J. K. Ford (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology. Volume 23* (pp. 149–196). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9780470773277.ch5>
- Prevost, M., Brodeur, M., Onishi, K. H., Lepage, M., & Gold, I. (2015). Judging strangers’ trustworthiness is associated with theory of mind skills. *Frontiers in Psychiatry*, 6, Article 52. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2015.00052>
- Rule, N. O., Krendl, A. C., Ivcevic, Z., & Ambady, N. (2013). Accuracy and consensus in judgments of trustworthiness from faces: Behavioral and neural correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 104 (3), 409–426. <https://doi.org/10.1037/a0031050>
- Schilke, O., & Huang, L. (2018). Worthy of swift trust? How brief interpersonal contact affects trust accuracy. *Journal of Applied Psychology*, 103 (11), 1181–1197. <https://doi.org/10.1037/apl0000321>
- Schmid, P. C. (2016). Situational influences on interpersonal accuracy. In J. A. Hall, M. S. Mast, & T. W. West (Eds.), *The social psychology of perceiving others accurately* (pp. 230–252). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781316181959.011>
- Schweitzer, M. E., Ho, T., & Zhang, X. (2018). How monitoring influences trust: A tale of two faces. *Management Science*, 64 (1), 253–270. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2016.2586>

- Skinner, D., Dietz, G., & Weibel, A. (2014). The dark side of trust: When trust becomes a 'poisoned chalice'. *Organization*, 21(2), 206–224. <https://doi.org/10.1177/1350508412473866>
- Thielmann, I., & Hilbig, B. E. (2015). Trust: An integrative review from a person–situation perspective. *Review of General Psychology*, 19(3), 249–277. <https://doi.org/10.1037/gpr0000046>
- Todorov, A., Funk, F., & Olivola, C. Y. (2015). Response to Bonnefon et al.: Limited 'kernels of truth' in facial inferences. *Trends in Cognitive Sciences*, 19(8), 422–423. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2015.05.013>
- Todorov, A., Olivola, C. Y., Dotsch, R., & Mende-Siedlecki, P. (2015). Social attributions from faces: Determinants, consequences, accuracy, and functional significance. *Annual review of psychology*, 66, 519–545. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143831>
- Underwood, B., & Moore, B. (1982). Perspective-taking and altruism. *Psychological Bulletin*, 91(1), 143–173. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.91.1.143>
- Van Boven, L., & Loewenstein, G. (2005). Empathy gaps in emotional perspective taking. In B. F. Malle & S. D. Hodges (Eds.), *Other minds: How humans bridge the divide between self and others* (pp. 284–297). Guilford Press.
- Van Boven, L., Loewenstein, G., Dunning, D., & Nordgren, L. F. (2013). Changing places: A dual judgment model of empathy gaps in emotional perspective taking. In J. M. Olson & M. P. Zanna (Eds.), *Advances in experimental social psychology: Vol. 48* (pp. 117–171). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-407188-9.00003-X>
- Williams, M. (2012). Perspective taking building positive interpersonal connections and trustworthiness one interaction at a time. In K. S. Cameron & G. M. Spreitzer (Eds.), *The Oxford handbook of positive organizational scholarship* (pp. 462–473). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199734610.013.0035>

- Willis, J., & Todorov, A. (2006). First impressions: Making up your mind after a 100-ms exposure to a face. *Psychological Science*, 17(7), 592–598. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2006.01750.x>
- Wolgast, A., Tandler, N., Harrison, L., & Umlauft, S. (2020). Adults' dispositional and situational perspective-taking: A systematic review. *Educational Psychology Review*, 32(2), 353–389. <https://doi.org/10.1007/s10648-019-09507-y>
- Yamagishi, T. (2001). Trust as a form of social intelligence. In K. S. Cook (Ed.), *Trust in society: Volume II in the Russell Sage Foundation series on trust* (p. 121–147). Russell Sage Foundation.
- Yamagishi, T., Li, Y., Takagishi, H., Matsumoto, Y., & Kiyonari, T. (2014). In search of Homo economicus. *Psychological Science*, 25(9), 1699–1711. <https://doi.org/10.1177/0956797614538065>
- Yip, J. A., & Schweitzer, M. E. (2015). Trust promotes unethical behavior: Excessive trust, opportunistic exploitation, and strategic exploitation. *Current Opinion in Psychology*, 6, 216–220. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2015.09.017>
- Zhou, H., Majka, E. A., & Epley, N. (2017). Inferring perspective versus getting perspective: Underestimating the value of being in another person's shoes. *Psychological Science*, 28(4), 482–493. <https://doi.org/10.1177/0956797616687124>

KAPITOLA V



DÔVERA V SOCIÁLNYCH SKUPINÁCH: OD SOCIÁLNEJ IDENTITY K STEREOTYPIZOVANIU



Matúš Grežo

ÚVOD

V prvej kapitole tejto knihy sme opísali výskum Zmerlieovej a Newtona (2017), ktorí sledovali, aká proporcia populácie má tendenciu vysoko dôverovať špecifickým skupinám ľudí. Konkrétne zisťovali dôveru voči členom rodiny, ľuďom ktorých osobne poznáme, ľuďom zo susedstva, ľuďom iného vierovyznania, ľuďom inej národnosti a napokon ľuďom, ktorých sme stretli po prvýkrát. Tento výskum v princípe podporil teoretické základy partikulárnej dôvery, teda dôvery založenej na poznaní. Hlavným zistením bolo, že ľudia a sociálne skupiny, s ktorými máme viac skúseností, hodnotíme ako dôveryhodnejších. Čo je však dôležité, zistenia Zmerlieovej a Newtona (2017) sú v zhode aj s ďalšou rozsiahlou a intenzívne skúmanou teóriou dôvery. Ukázalo sa totiž, že vyššiu dôveru získali predovšetkým sociálne skupiny, ktorých sme členmi—naša rodina, členovia úzkej susedskej komunity a naši známi. Naopak, ľudí z odlišných sociálnych skupín, ako napríklad iného vierovyznania, národnosti alebo neznámych, hodnotíme ako menej dôveryhodných. O tom, že ľudia disponujú tendenciou hodnotiť členov vlastných spoločenstiev ako dôveryhodnejších, odborná literatúra už píše desiatky rokov. Cieľom tejto kapitoly je bližšie popísať tento fenomén a vysvetliť, prečo k nemu dochádza.

V kapitole sa venujeme dvom hlavným teóriám vysvetľujúcim fenomén favorizovania členov našich vlastných sociálnych skupín—teórii sociálnej identity a teórii sociálnej kategorizácie. Poukazujeme na to, ako je tento fenomén formovaný v kontexte socializácie človeka a aké sociálno-psychologické dôsledky má na úrovni prežívania a správania jednotlivcov i celých spoločností. V závere kapitola hľadá odpovede na otázku, do akej miery je favorizovanie členov našich vlastných sociálnych skupín biologicky determinované.

DÔVERA A ČLENSTVO V SOCIÁLNYCH SKUPINÁCH

Ako popisuje prvá kapitola tejto knihy, zástancovia partikulárnej dôvery predpokladajú, že dôverujúce správanie je determinované rozhodovacím procesom, ktorý je založený na kalkulácii očakávaní pravdepodobných ziskov (Coleman, 1990; Gambetta, 2000). Ide teda o istý

proces racionálnej voľby, kde jednotlivec vyhodnocuje predchádzajúce skúsenosti s objektom dôvery. Tento obraz však nie je úplný a rozhodne nie je univerzálny. Do procesu hodnotenia dôveryhodnosti a rozhodovania o dôvere totiž vstupuje množstvo ďalších psychologických a sociálnych faktorov, ktoré sú nevedomované. Vhodnú analógiu tu poskytujú zistenia z oblasti usudzovania a rozhodovania. Tieto procesy nie sú založené výhradne na zdĺhavom kognitívne náročnom procese hodnotenia, ale pri nich často využívame intuíciu či kognitívne skratky, ktoré môžu viesť ku kognitívnym omylom (bližší obraz o týchto témach poskytujú publikácie Bačová, 2010, 2011, 2012, Masaryk, 2013; Masaryk & Bašnáková, 2016; Hanák et al., 2013).

Jedným z takýchto nevedomovaných fenoménov, ktorému je v oblasti sociálnej psychológie a sociológie venovaný veľký priestor, je tendencia viac dôverovať ľuďom zo sociálnych skupín, ktorými sme členmi. V odbornej literatúre sa tento fenomén nazýva aj vnútroskupinové skreslenie (angl. *ingroup bias*) či favorizovanie členov našej skupiny (angl. *ingroup favoritism*, Foddy & Yamagishi, 2009). Zistenie, že naša dôvera voči jednotlivcom sa líši už len samotným faktom, či sú členmi našej skupiny, viedol aj k odlišovaniu a definovaniu pojmov vnútroskupinová verzus mimoskupinová dôvera (Kramer, 2018). Lewicki a Bunker (1996) pomenovávajú dôveru založenú na tomto fenoméne ako dôveru založenú na identifikovaní sa (angl. *identification-based trust*) a dávajú ju do kontrastu s už spomínanou dôverou založenou na kalkulácii.

Zistenia o tomto fenoméne sa začali v literatúre objavovať v sedemdesiatych rokoch minulého storočia. Prvotné štúdie zistili, že už samotné náhodné arbitrálne rozdelenie ľudí do dvoch skupín spôsobuje, že ľudia favorizujú členov svojej skupiny v porovnaní s členmi druhej skupiny (Paris et al., 1972). Priekopnícku štúdiu v tejto oblasti realizovali Tajfel et al. (1971). Rozhodli sa náhodne rozdeliť ľudí do dvoch skupín a sledovali, či toto rozdelenie vplýva na ich rozhodovanie o tom, ako budú distribuovať zdroje medzi skupiny. Keď sa mali účastníci rozhodovať, či rozdelia zdroje spravodlivo medzi obidve skupiny, alebo budú zvýhodňovať členov vlastnej skupiny, napríklad

rozdelením zdrojov v pomere 42 ku 22 verzus 34 ku 34, participanti mali tendenciu buď maximalizovať zdroje pre členov vlastnej skupiny, alebo maximalizovať rozdiel medzi členmi a nečlenmi v prospech vlastnej skupiny. Zaujímavé bolo, že na takéto zvýhodňovanie postačilo naozaj veľmi málo. Tento efekt sa potvrdil v podmienkach náhodného priradenia participanta do náhodnej skupiny, kde členovia skupiny sa nepoznali, nemohli spolu komunikovať a samotným participantom nebol evokovaný akýkoľvek dôvod k zvýhodňovaniu vlastnej skupiny. Zistenia Tajfela et al. (1971) podnietili široký záujem o študovanie tohto fenoménu. Ďalšie štúdie zistili, že toto favorizovanie sa prejavuje rôznymi spôsobmi—voči členom našej skupiny máme tendenciu nie len podeliť sa viac s našimi zdrojmi (Tajfel, 1970; Tajfel et al., 1971; Jetten et al., 1996), ale ich hodnotíme výrazne pozitívnejšie (Brewer, 1979; Mullen et al., 1992), viac s nimi kooperujeme (Brewer & Kramer, 1986; Foddy & Hogg, 1999; Wit & Wilke, 1992) či tvrdšie pracujeme pre dosiahnutie vnútroskupinových cieľov (Worchel et al., 1998). Pri rozhodovaní o tom, komu budeme dôverovať, máme silnú preferenciu voliť si členov našich skupín pred cudzincami. V štúdii Foddyovej et al. (2009) sa mali participanti rozhodnúť, či budú preferovať diadický vzťah s cudzincom alebo členom ich sociálnej skupiny, pričom tento vybraný partner mal následne za úlohu alokovať finančnú sumu medzi oboma partnermi. Participanti pri takejto úlohe jednoznačne preferovali, aby finančnú sumu alokoval člen ich skupiny a nie cudzinec. V druhej štúdii bolo však participantom uvedené, že partnerovi ktorého si vyberú, nebudú poskytnuté žiadne informácie o tom, či spoločne patria do jednej sociálnej skupiny, alebo nie. V týchto podmienkach sa už tendencia preferovať člena svojej skupiny neprejavila.

Dôležité je, že favorizovanie členov vlastnej skupiny sa prejavuje nie len vyšším dôverujúcim správaním v podobe kooperácie, ale už v samotnom hodnotení dôveryhodnosti druhého človeka. Viaceré štúdie poukázali na to, že v porovnaní s členmi našej skupiny považujeme ľudí z iných skupín ako menej dôveryhodných a podozrivých (Brewer, 1999; Brewer & Brown, 1998; Kramer & Messick, 1998; Foddy & Yamagishi, 2009; Stanley et al. 2011; Stanley et al., 2012). Rozsiahlosť skúmania tohto fenoménu ilustruje meta-analytická štúdia

Ballieta et al. (2014), ktorá sa venuje špecificky efektu vnútroskupinového favorizovania na dôverujúce správanie reprezentované kooperáciou. Podarilo sa im zozbierať a analyzovať 212 štúdií zo 77 článkov. Hlavné zistenia tejto meta-analýzy potvrdzujú prirodzenú tendenciu kooperovať viac s ľuďmi, ktorí sú členmi našej skupiny, pričom bol zistený stredne silný efekt.

Cieľom väčšiny vyššie spomenutých štúdií bolo popísať efekt vnútroskupinového favorizovania, sledovať v akých rôznych kontextoch sa prejavuje a aký je jeho dosah. Ďalšie práce sa orientovali na vysvetlenie, prečo k tomuto fenoménu dochádza. Väčšinu týchto vysvetlení možno kategorizovať do jednej z dvoch hlavných oblastí—za zvýšenú dôveru voči členom našich skupín môžu viaceré *psychologické* a *sociálne* aspekty. V ďalšej časti tejto kapitoly rozoberáme tie najhlavnejšie teórie vysvetľujúce tento fenomén.

SOCIÁLNA IDENTITA

Teória sociálnej identity (Tajfel, 1978, Tajfel & Turner, 1979) je založená na predpoklade, že ľudia si vytvárajú svoju vlastnú identitu na základe sociálnych skupín, do ktorých patria. Patríme do skupiny určitého pohlavia, sme členmi našej rodiny, obyvatelia konkrétnej obce či mesta, občania konkrétneho štátu, na základnej škole sme boli Běčkari, sme rockeri, podporovatelia LGBTQ+ komunity alebo obdivovatelia skinheads. Pocit, že patríme do nejakého spoločenstva, prirodzene chráni a podporuje našu identitu a sebavedomie. Práve prirodzená potreba udržiavať si pozitívny sebaobraz a sebavedomie je v teórii sociálnej identity dôležitým aspektom pri vysvetľovaní toho, prečo členov našich spoločenstiev hodnotíme pozitívnejšie a viac im dôverujeme. Keď sa stávame členmi istej sociálnej skupiny, preberáme jej normy, zvyky a prirodzené vzorce správania. Tie nám slúžia ako prototyp toho, *akí by ľudia mali byť*. Ako píše Turner (1991, p. 3): „normy v skupine sa vytvárajú prostredníctvom interakcie medzi členmi skupiny a pre samotných členov predstavujú všeobecne akceptované spôsoby myslenia, citenia alebo správania, ktoré sú potvrdzované a očakávané, pretože sú považované za správne“. Ak sa dostávame do kontaktu s členmi našej sociálnej skupiny, ktorí používajú rovnaké

vzorce správania, takýto človek potvrdzuje náš sebaobraz, čo automaticky vedie k jeho pozitívnemu hodnoteniu a vyššej dôvere. Naopak, ľudia z iných sociálnych skupín používajúci odlišné vzorce správania náš sebaobraz nepotvrdzujú, čo môže viesť k podozrievaniu, odporu, hostilite či diskriminácii týchto ľudí (Fiske, 2002; De Dreu, 2012; Dovidio & Gaertner, 2010).

SOCIÁLNA IDENTITA A HOMOGENITA SKUPINY

Ukazuje sa, že miera, do akej sme ochotní sa identifikovať s konkrétnou sociálnou skupinou, je závislá od jej homogenity (Doosje et al., 1995; Leach et al., 2008). Zdieľanie spoločných postojov, vzorcov správania, fyzických znakov, rovnakého životného osudu či ťažkostí podporuje pocit, že ostatní členovia našej skupiny sú nám veľmi podobní. Toto zdieľanie spoločných znakov formuje samotnú podstatu sociálnej skupiny a určuje jej homogenitu. Campbell (1958) pre tento fenomén zaviedol pojem entitativita (angl. *entitativity*), ktorú možno chápať ako mieru, do akej je skupina vnímaná ako určitá forma jasne definovanej entity. Práve homogenita skupiny—rovnakosť jej členov, ich spoločný osud, puto a spoločenská dôležitosť—podporujú vnímanú entitativitu skupiny a tá u členov skupiny zvyšuje mieru identifikovania sa s touto skupinou (Castano et al., 2003).

Tento fenomén má viaceré efekty na postoje a správanie ľudí. Prvým je, že u ľudí, ktorí sú členmi takejto homogénnej sociálnej skupiny, je možné sledovať výrazne vyššiu dôveru voči ostatným členom (Weng & Yang, 2014). Výrazné identifikovanie sa s homogénnymi skupinami môže dokonca viesť k tomu, že správanie našich spoločníkov hodnotíme ako menej rizikové a sami sme ochotní podstupovať väčšie riziko (Cruwys et al., 2020a). V niektorých prípadoch a kontextoch môže mať tento efekt devastačné dopady. Cruwys et al. (2020b) sumarizovaním doterajšej literatúry v tejto oblasti navrhli model, v ktorom vnútroskupinová dôvera významne mediuje vzťah medzi zdieľanou sociálnou identitou a percepciou rizika súvisiacou s možnými zdravotnými dopadmi spôsobenými vírusom COVID-19. Inak povedané, doterajšie zistenia poukazujú na to, že ľudia môžu vnímať riziko nákazy ako výrazne nižšie pri kontakte s členmi vlastných sociálnych skupín

a to môže viesť k rizikovejšiemu správaniu v podobe bližšieho fyzického kontaktu a nedodržiavania hygienických opatrení.

Identifikácia s vysoko homogénnou skupinou môže mať okrem vnímaného rizika aj ďalšie negatívne dopady. V prípade, že je u človeka výrazná a dlhodobá, môže dochádzať k tomu, že bude dôverovať výhradne iba členom svojej skupiny a voči ostatnému svetu sa stáva nekriticky nedôveryhodným. Originálne zistenia v tejto oblasti priniesla Stolleová (1999), ktorá sledovala vnútroskupinovú dôveru a generalizovanú dôveru u ľudí, ktorí sa zapájajú do rôznych dobrovoľníckych sociálnych skupín. Sledovala taktiež to, ako dlho boli participanti členmi týchto skupín a zároveň to, ako sú na tom tieto sociálne skupiny z hľadiska homogenity. Do výskumu sa zapojili členovia dobrovoľníckych športových skupín bowlingu, petangu, členovia športových centier, ďalej členovia rodičovských skupín, skupín domácich zvierat, cirkevných zborov či sebaopodporných skupín. Stolleová (1999) zistila negatívny súvis medzi vnútroskupinovou a generalizovanou dôverou, pričom najvyššiu vnútroskupinovú dôveru vykazovali ľudia, ktorí boli členmi vysoko homogénnych sociálnych skupín s pevným putom. Navyše sa ukázalo, že generalizovaná dôvera nemá lineárny vzťah s dĺžkou členstva v homogénnych dobrovoľných sociálnych skupinách. Tento vzťah mal skôr podobu invertovaného písmena U. Inak povedané, noví členovia skupín mali nízku generalizovanú dôveru, ktorá po čase stúpala. Tento mierny nárast generalizovanej dôvery je pripisovaný tomu, že nový člen sociálnej skupiny získava nové a prevažne pozitívne zážitky s ľuďmi, ktorých doposiaľ nepoznal. Pri dlhších obdobiach sa však ukázalo, že generalizovaná dôvera začala výrazne klesať a ľudia, ktorí boli dlhodobo členmi homogénnych sociálnych skupín prestali dôverovať iným ľuďom vo všeobecnosti. Toto zistenie sa však netýkalo sociálnych skupín, ktoré mali nízku homogenitu. Práve naopak—ukázalo sa, že čím boli ľudia dlhšie členmi viac rozmanitých skupín so slabšími putami, napríklad zahŕňajúcimi cudzincov, ich generalizovaná dôvera v dlhodobom čase kontinuálne rástla. Tieto zistenia poukazujú na to, že dlhodobé sebaopodporovanie v príliš homogénnych sociálnych

skupinách a absencia sociálnej diverzity môžu viesť k znižovaniu všeobecnej dôvery voči ľuďom, ktorí nám nie sú podobní.

TEÓRIA SOCIÁLNEJ KATEGORIZÁCIE

Paralelne vývinu teórie sociálnej identity bola konceptualizovaná teória sociálnej kategorizácie. Jej pôvodcom je Turner (1985), ktorý zároveň stál aj pri konceptualizácii teórie sociálnej identity (Tajfel & Turner, 1979). Táto teória rozširuje a dopĺňa teóriu sociálnej identity o podrobné vysvetlenia vzťahu medzi self-konceptom jednotlivca a skupinovým správaním. Inými slovami, podrobne vysvetľuje sociálno-kognitívne procesy, ktoré sú zodpovedné za efekty súvisiace so vznikom sociálnej identity, ktoré sme popísali v predchádzajúcej časti.

Dôležitým pojmom tejto teórie je *depersonalizácia*. Ako sme spomenuli vyššie, sociálna skupina je v našej mysli mentálne reprezentovaná ako určitá spoločenská entita, ktorá má svoje jasne popísané znaky a očakávané normy a vzorce správania. Ide o určitú formu prototypu. Ak človeka kategorizujeme ako člena sociálnej skupiny, dochádza k depersonalizácii. Tohto jedinca prestávame vnímať a zaujímať sa o neho ako o jedinečnú špecifickú bytosť. Namiesto toho je jednotlivec vnímaný ako *stelesnenie* tohto prototypu a sú mu pripisované vlastnosti skupiny, na úkor sledovania jeho reálnych jedinečných charakteristík (Hogg & Terry, 2000).

Podľa teórie sociálnej identity je hlavnou motiváciou začleňovania sa do sociálnych skupín potreba pozitívneho sebaobrazu a sebaopotvrdzovanie. Teória sociálnej kategorizácie však vidí hlavnú motiváciu v redukovani neistoty (Hogg, 2000; Hogg, 2007). Neistota súvisiaca s našim sebaobrazom a identitou je totiž prežívaná ako negatívny averzívny pocit. Identifikovanie sa surčitou sociálnou skupinou prostredníctvom seba-kategorizácie tieto negatívne pocity redukuje, pretože pri nej dochádza k internalizácii predpísaných postojov, noriem a vzorcov správania, a—čo je dôležité—robí nás a okolitý svet *prediktabilným* (Hogg et al., 2017). Pripísanie prototypických znakov a noriem istej sociálnej skupiny jednotlivcovi robí tohto jednotlivca *čitateľnejším*, inak povedané, vieme aké postoje

a správanie môžeme od neho očakávať. Ako píše Hogg a Terry (2000, p. 124): „v podstate prototypy samotné redukujú neistotu. Neistota je viac redukovaná prototypmi, ktoré sú jednoduché, jasné, vysoko fokusované, konsenzuálne a týkajú sa skupiny s vysokou entitativitou“.

SOCIÁLNA KATEGORIZÁCIA A STEREOTYPIZOVANIE

V každodennom živote interagujeme s množstvom známych i neznámych ľudí, vyhodnocujeme ich dôveryhodnosť a rozhodujeme sa—často neuvedomovane—či im budeme dôverovať. Zvažujeme dôveru v obchodníka v kamennom obchode, na internete či na parkovisku pred nákupným centrom. Rozhodujeme sa, či budeme dôverovať vodičským skúsenostiam šoféra autobusu, taxikára alebo šoféra auta, ktorý nám zastavil pri stopovaní. Ak by sme v každej jedinečnej sociálnej interakcii boli odkázaní iba na analýzu a hodnotenie založené na skúsenosti, sociálna interakcia by bola nesmierne kognitívne náročná, zdĺhavá a v podstate nemožná. Ako píše Brown (1995), takúto kapacitu nemáme a aj keby sme mali, takéto spracovávanie sociálnych interakcií by bolo nepraktické. Aby sme okolitý svet vnímali ako zmysluplný, a nie chaotický, a aby sme sociálnym interakciám porozumeli čo najrýchlejšie a s využitím čo najmenšej námahy, zoskupujeme všetky podnety do kategórií, ktoré majú svoje prototypické znaky. Toto zoskupovanie prebieha spontánne, neuvedomovane a s využitím čo najmenšej kognitívnej námahy. Ako sme už spomenuli, ak je jednotlivec zaradený do určitej sociálnej kategórie, automaticky sú mu priradené vlastnosti, ktoré sú podstatou mentálnej reprezentácie tejto kategórie v našej myslí. Tento rámec tvorí jednu zo základných a najvýraznejších teórií klasickej sociálnej psychológie (Allport, 1954; Fiske & Neuberg, 1990; Fiske & Taylor, 1991).

Priradenie vlastností jednotlivcovi iba na základe toho, že sme ho kategorizovali do nejakej sociálnej skupiny sa nazýva *stereotypizovanie*. Stereotypy možno definovať ako presvedčenia a dojmy týkajúce sa jednotlivca alebo určitej sociálnej skupiny, bez ohľadu na to, či sa zakladajú na objektívnej pravde (McGarty et al., 2002). Trebbe et al. (2017) ich považujú za určitý zovšeobecňujúci pohľad na človeka, ktorý nie je

založený na hodnotení jeho charakteristik, ale na základe jeho členstva v skupine. Tento pohľad je zákonite redukcionistický, pretože špecifické vlastnosti a znaky jednotlivca sú prehliadané. Hodnotiteľ sa sústreďuje predovšetkým na hľadanie znakov, ktoré potvrdzujú jeho predpoklad, že patrí do určitej skupiny. Pickering (2015) upozorňuje na dôležitosť odlišovania bežného funkčného využívania mentálnych reprezentácií od stereotypizovania. Prvá spomenutá forma slúži na mapovanie a porozumenie okolitému svetu a interakciám v každodennom živote. Tieto mentálne reprezentácie sú flexibilné a aktualizované na základe každodenných skúseností. Stereotypizovanie je naopak rigidné a nekritické využívanie reprezentácií, ktoré väčšinou súvisí s diskrimináciou a nerovnosťou. Jednotlivec pripisujúci stereotypy druhému je zväčša v pozícii mocnejšieho či zvýhodňovaného.

Štúdie poukazujú na to, že ku stereotypizovaniu dochádza predovšetkým v prípade, kedy sme jednotlivca zaradili do sociálnej skupiny s vysokou entitativitou (Crawford et al., 2002; Rydell et al., 2007; Spencer-Rodgers et al., 2007). Doterajšie štúdie poukazujú na to, že stereotypy o dôveryhodnosti druhých si ľudia vytvárajú už v počiatkoch sociálnej interakcie na základe prvotných dojmov z vonkajších znakov, ako napríklad farba pleti či emočný výraz tváre (Birkás et al., 2014; Belkin & Rothman, 2017). Čo je však dôležité, bez ohľadu na to, či je stereotyp pre určitú sociálnu skupinu objektívne pravdivý alebo nie, jeho prisúdenie konkrétnemu človeku na základe sociálnej kategorizácie môže byť mylné, čo môže mať významné dopady na hodnotenie jeho dôveryhodnosti. Príkladom môže byť mylné zaradenie jednotlivca tmavšej pleti so šatkou na hlave do skupiny moslimov, ktorí sú v západnej civilizácii vnímaní ako silne homogénna skupina (Törnberg & Törnberg, 2016). Takéto zaradenie môže viesť k neadekvátnemu pripisovaniu mylných stereotypov, ktoré sú tejto skupine v západných krajinách pripisované. Ide predovšetkým o obraz nedôveryhodného agresívneho, konfliktného a extrémistického etnika, ktoré je v médiách zobrazované ako teroristické a násilnícke (Merskin, 2004; Ittefaq & Ahmad, 2018; Törnberg & Törnberg, 2016).

INDIVIDUÁLNE ROZDIELY V POTREBE ŠTRUKTÚROVAŤ

Pre dôkladnejšie porozumenie procesom sociálnej kategorizácie a stereotypizovania sa začali výskumníci zaujímať o to, či medzi ľuďmi existujú systematické odlišnosti v tendencii kategorizovať a využívať stereotypné myslenie. Ako sme uviedli v predošlých častiach, hlavným motívom sociálnej kategorizácie je *redukcia neistoty*, ktorá je spojená so sociálnym interagovaním. Dlhoročný výskum v dvoch teoreticky veľmi podobných oblastiach—*potrebe kognitívneho uzavretia a potrebe štruktúry*—poukazuje na to, že ľudia disponujú relatívne stálymi črtami, ako sa vysporadúvajú s neurčitou sociálnych situácií.

Predstavme si sociálnu situáciu, v ktorej nás muž zastaví na parkovisku a ponúka nám na predaj elektroniku. Ak sa ľudia dostanú do takejto neurčitej situácie, prirodzene začnú získavať informácie prostredníctvom generovania hypotéz o tejto situácii a začnú vyhľadávať dôkazy, ktoré by im túto hypotézu potvrdili (Kruglanski, 1989). Vytvárajú si presvedčenie o dôveryhodnosti na základe vzhľadu a správania tohto muža, dopytujú sa na pôvod tovaru, či dotýčny zastupuje nejakú spoločnosť a podobne. Výskum však poukazuje na to, že ľudia sa systematicky odlišujú v tom, koľko energie a času sú ochotní investovať do tohto procesu a kedy sa rozhodnú generovanie hypotéz a vyhľadávanie dôkazov ukončiť. Táto charakteristika sa v odbornej literatúre nazýva *potreba kognitívneho uzavretia* (Kruglanski & Fishman, 2009). Ukončenie procesu generovania informácií a kognitívne uzavretie primárne slúži k redukcii neistoty. Jednotlivci s vysokou potrebou kognitívneho uzavretia nechcú získavať informácie a nechcú byť v kontakte s neurčitou osobou alebo v sociálne neurčitej situácii. Robia preto rýchle úsudky a rozhodnutia s cieľom vytvoriť si úsudok pri vynaložení čo najmenšieho kognitívneho úsilia. Tí s nízkou potrebou uzavretia sú naopak pri kognitívnom uzatváraní opatrnejší, viac elaborujú a vlastné závery stavajú na hlbšom pozorovaní.

Zistenia z druhej oblasti *potreby štruktúry* poukazujú na to, že ľudia využívajú pri redukovaní neistoty dve hlavné stratégie—vyhýbajúce stratégie a organizovanie informácií do zjednodušujúcich štruktúr (Neuberg & Newsom, 1993). Prvá stratégia redukuje príjem informácií z vonkajšieho sveta, ktorým musí jednotlivec čeliť. Táto stratégia sa

u ľudí prejavuje vytváraním si rôznych bariér, ktoré zamedzujú tento príjem informácií. Príkladom z každodenného života môže byť zatváranie dverí na kancelárii, nosenie slúchadiel pri strese, stávanie plotov okolo našich súkromných pozemkov či rozhodnutie zostať doma a neísť na plánovanú stretnúťku. Druhú spomínanú stratégiu—štruktúrovanie—ľudia využívajú v situáciách, kedy sú už okolitému svetu a novým sociálnym interakciám vystavení. Je založená na vytváraní a využívaní jednoduchších mentálnych reprezentácií o tom, ako situácia a subjekty v nej fungujú a aké sú ich vlastnosti. Ide o vytváranie a používanie mentálnych reprezentácií—schém, prototypov a stereotypov—ktoré sú rutinné, redukujú kvantitu a komplexnosť informácie a tým uľahčujú jednotlivcovi porozumieť sociálnej interakcii. Ľudia sa pritom systematicky odlišujú vo využívaní oboch stratégií a táto charakteristika sa nazýva *osobná potreba štruktúry* (Thompson et al., 1989). Ľudia s vysokou potrebou štruktúry vedú jednoduchý, jasne organizovaný, predvídateľný a rutinný život. Ich kognitívne štruktúry sú jasné, homogénne a odlišiteľné od iných. Rutinu a familiaritu preferujú aj v sociálnom živote (Neuberg & Newsom, 1993).

POTREBA ŠTRUKTÚRY AKO PREDIKTOR SOCIÁLNEJ KATEGORIZÁCIE A STEREOTYPIZOVANIA

Výskum v oblasti potreby štruktúry poukazuje na to, že prostredníctvom využívania vyhýbania a štruktúrovania táto osobnostná charakteristika ovplyvňuje procesy spracovávania informácií o okolitom svete a taktiež stratégie získavania vedomostí o sociálnych interakciách, do ktorých sa jednotlivec dostáva. Sarmány-Schuller (1999) zistil, že jednotlivci s vysokou potrebou štruktúry majú problémy s aktívnym experimentovaním. Nie sú ochotní prekročiť hranice svojej komfortnej zóny a meniť svoje zaužívané vzorce myslenia, postojov a štruktúr. Čo je však dôležité v kontexte tejto kapitoly, jednotlivci s vysokou potrebou štruktúry majú tendenciu kategorizovať (Moskowitz, 1993) a využívať stereotypy (Neuberg & Newsom, 1993) a práve tieto procesy predikujú rôznu mieru dôveryhodnosti pri hodnotení známych a cudzích ľudí, respektíve

členov a nečlenov našich sociálnych skupín. Pozitívny súvis potreby štruktúry na stereotypné myslenie môže mať pritom negatívne následky aj na celospoločenskej úrovni. Clow a Esses (2005) sledovali, ako potreba štruktúry súvisí s presnosťou stereotypov a pocitom istoty, že prechovávaný stereotyp je pravdivý. Participantom poskytovali rôzny počet informácií ohľadne dvoch sociálnych skupín, pričom tieto informácie sa týkali osobnostných charakteristík ich členov. Vytvorili 24 rôznych osobnostných profilov, ktoré mali participanti hodnotiť. Ukázalo sa, že ľudia s vysokou potrebou štruktúry si vytvárali menej presné stereotypy o opisovaných členoch sociálnych skupín. Dôležitým a závažným zistením však bolo, že ak participant disponovali malým počtom informácií, vytvárali si menej presné stereotypy a zároveň boli viac presvedčení, že tieto ich stereotypy sú správne. Tieto zistenia sú v zhode s výsledkami ďalších štúdií. Ľudia s vysokou potrebou štruktúry si vytvárajú menej presné stereotypy (Schaller et al., 1995), pričom k formovaniu stereotypu im stačí minimum informácií o druhom človeku (Webster & Kruglanski, 1994). Navyše sú si istí, že ich stereotypy sú správne (Webster & Kruglanski, 1994) a sú málo ochotní meniť svoj postoj v prípade, že im je poskytnutá nová informácia o stereotypizovanom človeku (Neuberg & Newsom, 1993). Tieto zistenia naznačujú, že napriek potrebe niektorých ľudí mať vysoko štruktúrovaný okolitý svet, je dôležité, aby sa títo ľudia dostávali do kontaktu s neznámymi sociálnymi skupinami a spoznávali ich znaky, vlastnosti a postoje. Absencia takéhoto kontaktu by totiž mohla viesť k tomu, že si o týchto sociálnych skupinách budú vytvárať mylné stereotypy, čo vedie k nedôvere, diskriminácii a neznášanlivosti.

POTREBA KOGNITÍVNEHO UZAVRETIA AKO PREDIKTOR SOCIÁLNEJ KATEGORIZÁCIE A STEREOTYPIZOVANIA

Doterajšie štúdie poukazujú na to, že vysoká potreba kognitívneho uzavretia pozitívne súvisí s uprednostňovaním homogénnych sociálnych skupín podporujúcich našu sociálnu identitu (Kruglanski et al., 2002), so zvýšeným favorizovaním členov našich skupín a pohrdaním cudzími skupinami (Kruglanski et al., 2006; Shah et al., 1998), kategorizovaním, stereotypizovaním a predsudkami (Kruglanski &

Freund, 1983; Roets & Van Hiel, 2011a, 2011b). Čo je dôležité v kontexte problematiky dôvery, Acar-Burkay et al. (2014) v šiestich štúdiách zistili, že ľudia s vysokou potrebou kognitívneho uzavretia si vytvárali viac extrémne úsudky o dôveryhodnosti druhého človeka v takzvanej hre na dôveru² (angl. *trust game*). Inými slovami, voči neznámym cudzincom mali významne vyššiu nedôveru a voči známym významne vyššiu dôveru v porovnaní s ľuďmi s nízkou potrebou kognitívneho uzavretia. Navyše sa ukázalo, že ľudia s vysokou potrebou uzavretia neboli ochotní meniť tieto extrémne postoje ani po poskytnutí informácií o reálnej dôveryhodnosti druhého človeka. Kossowska et al. (2015) sledovali efekt potreby kognitívneho uzavretia a schopnosti dosiahnuť kognitívne uzavretie na stereotypizovanie skupiny Rómov. Do výskumu zapojili vzorku poľských participantov, ktorí rómsku populáciu vnímajú ako skupinu vyčlenenú z majoritnej spoločnosti a prechováajú voči nim stereotypy a predsudky. Zistili, že jednotlivci s vysokou potrebou kognitívneho uzavretia a zároveň vysokou schopnosťou dosiahnuť kognitívne uzavretie prechovávali voči Rómom negatívne stereotypy. K rovnakým výsledkom dospeli aj Bar-Tal a Guinote (2002), ktorí realizovali dve štúdie s cieľom sledovať stereotypizovanie voči členom a nečlenom našich sociálnych skupín. V prvej štúdii sledovali prechovávanie negatívnych stereotypov u obyvateľov Izraela voči Palestínčanom. V druhej štúdii sledovali stereotypizovanie psychológov voči členom svojej vlastnej sociálnej skupiny, teda psychológom, a zároveň voči členom cudzej skupiny, inžinierom. Obidve štúdie poskytli rovnaké výsledky. Vysoká potreba kognitívneho uzavretia a zároveň vysoká schopnosť dosiahnuť štruktúru súvisela so silnejším stereotypným myslením.

² Ide o jednoduchú hru, v ktorej sú dvaja hráči. Prvý hráč dostane 10€ a má sa rozhodnúť, akú časť z týchto peňazí dá druhému hráčovi. Obom hráčom je vopred vysvetlené, že čiastka, ktorú sa prvý hráč rozhodne dať druhému sa strojnásobí. Po rozhodnutí prvého hráča sa má následne druhý hráč rozhodnúť, koľko zo strojnásobenej sumy mu vráti späť. Rozhodnutie prvého hráča je teda založené predovšetkým na tom, do akej miery dôveruje druhému hráčovi. Ak sa rozhodne dať mu celú svoju sumu, druhý hráč dostane 30€ a môže mu vrátiť viac, ako prvý hráč pôvodne dostal. Problém však je, že druhý hráč si môže všetky peniaze ponechať a prvý hráč tým môže prísť o všetko.

ČO NA TO NÁŠ MOZOG?

Predchádzajúce časti tejto kapitoly naznačujú, že tendencia kategorizovať ľudí do skupín a sebaopotvrdzovať svoje vlastné vzorce správania je nám prirodzená a navyše disponujeme relatívne stabilnými črtami súvisiacimi s kategorizovaním a stereotypizovaním. Teórie sociálnej identity, sociálnej kategorizácie, potreby štruktúry a potreby kognitívneho uzavretia vysvetľujú, ako tieto naše tendencie vznikajú z hľadiska psychologických a sociálnych aspektov. Čo sa však deje v našom mozgu, keď sa dostaneme do kontaktu s členom našej skupiny, alebo naopak cudzincom? Odpoveď na túto otázku sa snažia nájsť štúdie z oblasti neuropsychológie, ktoré využívajú funkčnú magnetickú rezonanciu k sledovaniu mozgovej aktivity počas hodnotenia dôveryhodnosti či rozhodovania o dôverujúcom správaní.

Počet štúdií v tejto oblasti rastie iba v posledných rokoch, no zistenia sú pomerne konzistentné. Azda najrobustnejším zistením je, že pri hodnotení dôveryhodnosti plní významnú rolu amygdala, ktorá je považovaná za centrum strachu a úzkosti. Dôkladný prehľad štúdií na túto tému poskytuje meta-analytická štúdia Santosovej et al. (2016), ktorí analyzovali výsledky dvadsiatich štúdií. Ukazuje sa, že táto časť mozgu, konkrétne jej pravá strana, sa aktivuje práve pri zobrazení tváří ľudí mimo našich sociálnych skupín, respektíve nedôveryhodných tváří (Beer et al., 2008; Hein et al., 2010; Van Bavel et al., 2008).

Prečo kontakt s neznámymi ľuďmi mimo našich sociálnych skupín vedie k aktivizácii pravej strany amygdaly? De Dreu (2012) vo svojej teoretickej integratívnej štúdií naznačuje, že je za to zodpovedný hormón oxytocín. Ten je podľa neho zodpovedný za reguláciu kooperácie z troch hlavných dôvodov. Prvým dôvodom je, že *oxytocín aktivuje sociálnu kategorizáciu ľudí*, konkrétne zodpovedá za rozlišovanie, či druhý jednotlivec je členom našej skupiny, alebo nie. Po druhé, *oxytocín aktivuje empatiu*, porozumenie a záujem o druhých ľudí, túžbu po spravodlivosti v sociálnych interakciách a snahu o spoločné blaho. Tretí dôvod je v kontexte tejto časti kapitoly najdôležitejší. *Oxytocín tlmí aktivitu amygdaly, hippocampu a*

špecifických oblastí miechy, ktoré regulujú parasympatický nervový systém. De Dreu (2012) svoje úvahy dokladá viacerými štúdiami, ktoré overujú vplyv oxytocínu na kooperáciu prostredníctvom experimentálnych metód.

Priekopnícku štúdiu v tejto oblasti realizovali Kosfeld et al. (2005), ktorí mužským participantom vstrekovali do nosu oxytocín, respektíve placebo, a po 45 minútach sledovali, ako sa rozhodujú v hre na dôveru. Ukázalo sa, že významne viac participantov, ktorým bol do nosu streknutý oxytocín, sa rozhodlo druhému neznámemu hráčovi dať všetkých 10€. Navyše, po podaní oxytocínu boli druhí hráči ochotní vracať vyššie čiastky peňazí späť prvému hráčovi. Na tieto zistenia nadviazali Baumgartner et al. (2008), ktorí využili sériu takýchto hier. Časť participantov, ktorí boli v roli prvého hráča poskytovali vopred pripravenú spätnú väzbu o tom, koľko im druhý hráč vrátil späť. Zistili, že napriek tomu, že boli v 50% podvedení druhým hráčom, participantí s oxytocínom pokračovali ďalej a druhým hráčom dávali v ďalších kolách rovnaké čiastky peňazí. Naopak participantí, ktorým bolo podané placebo, tieto čiastky významne znižovali. Po analyzovaní dát z funkčnej magnetickej rezonancie zistili, že oxytocín výrazne redukoval aktivitu amygdaly a oblasti stredného mozgu—časti zodpovedné za spracovávanie strachu—a dorzálne striatum, ktoré je zodpovedné za behaviorálne zmeny v dôsledku poskytnutej spätnej väzby.

ZÁVER

Z prezentovaných teórií a štúdií v tejto kapitole vyplýva, že disponujeme prirodzenou tendenciou kategorizovať, túžbou patriť do špecifických sociálnych skupín a snahou udržiavať kontakt s nami podobnými jednotlivcami. Tieto tendencie sú predovšetkým formované prostredníctvom socializácie—vplyvom skúseností a každodenným kontaktom s našim okolím—no majú aj biologický pôvod. Takéto nastavenie prináša jednotlivcovi množstvo benefitov. Redukuje neistotu sveta okolo nás, potvrdzuje náš sebaobraz, postoje a správanie. Na úrovni spoločnosti však môže prinášať negatívne dopady v podobe exklúzie minoritných skupín, hostility, nedôvery či diskriminácii členov

skupín, ktoré sú odlišné tým našim. Ukazuje sa taktiež, že tieto negatívne následky je možné redukovať kontaktom s členmi skupín, ktorí sa od nás odlišujú (Stolle, 1999). Nízka miera homogenity spoločenských skupín a kontakt s cudzincami a stereotypizovanými spoločenskými skupinami pozitívne súvisí s kontinuálnym zvyšovaním generalizovanej dôvery.

Spôsob, ako redukovať spomínané negatívne následky v spoločnosti, sa na prvý pohľad zdá byť pomerne jednoduchý. Významnú úlohu v tejto oblasti môžu zohrať sociálne médiá, ktoré by mali poskytovať široký diverzifikovaný pohľad na spoločnosť. Mali by informovať o rôznych spoločenských skupinách, prezentovať pohľad na ich život a ponúkať rôzne spektrum názorov na riešenia spoločenských problémov. Túto úlohu už sociálne médiá dlhodobo plnia a niektoré dokonca pretavujú snahu o diverzitu, inklúziu a zblížovanie komunit do svojich politík (Lee et al., 2014). Napriek týmto snahám však mnohí autori potvrdzujú paradoxné zistenia, že sociálne médiá zvyšujú polarizáciu spoločnosti naprieč mnohými spoločenskými problematikami, ako politika, zdravie či veda (Holone, 2016; Flaxman et al., 2016; Conover et al., 2011; McCright & Dunlap, 2011).

Tento paradox sa pokúsil vysvetliť Pariser (2011) vo svojej *teórii filtračných bublín*. Podľa tejto teórie je naša prirodzená potreba vyhľadávať informácie potvrdzujúce naše postoje a sebaobraz a udržiavať kontakt s poznaným *priamo podporovaná* sociálnymi médiami tým, že používajú rôzne výpočtové algoritmy, ktoré sledujú naše vyhľadávania a na základe nich personalizujú obsah, ktorý nám je ponúkaný. Ide o rôzne odporúčané reklamy, návrhy priateľstiev na sociálnych sieťach, personalizované ponuky videí či novín zo sveta. Tieto algoritmy sa prostredníctvom ponúkaniu toho, čo je nám známe, snažia o zvyšovanie návštevnosti rôznych stránok a interakcií so samotným obsahom, čo následne vedie k vyšším ziskom spoločnosti. Takýmto prístupom sa však jednotlivec dostáva do určitej *filtračnej bubliny*—sú mu poskytované iba informácie, názory a obsahy, ktoré potvrdzujú jeho postoje a sebaobraz a s ktorými čo najradšej interaguje.

Na spoločenskej úrovni to vedie k zblížovaniu jednotlivcov s rovnakými postojmi a záujmami, teda vytváraniu homogénnych skupín.

Zdá sa teda, že hoci literatúra poskytuje jednoduché riešenie, ako zvyšovať medziskupinovú dôveru v spoločnosti, praktická implementácia tohto riešenia je vo výraznej miere v konflikte záujmov sociálnych médií. V prostredí sociálnych médií sa totiž naša prirodzená tendencia k sebaopotvrdzovaniu a redukcii neistoty stala nástrojom na zvyšovanie zisku zo strany sociálnych médií. Overenie toho, do akej miery je Pariserova (2011) teória pravdivá a aký je reálny dopad sociálnych médií na polarizáciu spoločnosti, si vyžaduje ešte množstvo výskumu. Popri tom bude však potrebné hľadať ďalšie spôsoby, ako môžeme medziskupinovú dôveru systematicky zvyšovať.

POĎAKOVANIE

Táto kapitola bola podporená grantovou agentúrou VEGA MŠ SR a SAV v rámci projektu č. 2/0035/20 „Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery“.

REFERENCIE

- Acar-Burkay, S., Fennis, B. M., & Warlop, L. (2014). Trusting others: The polarization effect of need for closure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 107(4), 719–735. <https://doi.org/10.1037/a0037022>
- Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Addison-Wesley. <https://psycnet.apa.org/record/1954-07324-000>
- Báčová, V. (Ed.). (2010). *Rozhodovanie a usudzovanie: Pohľady psychológie a ekonómie I*. Ústav experimentálnej psychológie SAV. https://psychologia.sav.sk/upload/VB_RaU_2010.pdf
- Báčová V. (Ed.). (2011). *Rozhodovanie a usudzovanie II. Oblasti a koncepcie*. Ústav experimentálnej psychológie SAV. https://psychologia.sav.sk/upload/Bacova_pdf.pdf
- Báčová V. (Ed.). (2012). *Rozhodovanie a usudzovanie III. Aspekty, javy, aplikácie*. Ústav experimentálnej psychológie SAV.

https://psychologia.sav.sk/upload/Rozhodovanie%20a%20usudzovanie_3.pdf

- Balliet, D., Wu, J., & De Dreu, C. K. W. (2014). Ingroup favoritism in cooperation: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 140(6), 1556–1581. <https://doi.org/10.1037/a0037737>
- Bar-Tal, Y., & Guinote, A. (2002). Who exhibits more stereotypical thinking? The effect of need and ability to achieve cognitive structure on stereotyping. *European Journal of Personality*, 16(4), 313–331. <https://doi.org/10.1002/per.453>
- Baumgartner, T., Heinrichs, M., Vonlanthen, A., Fischbacher, U., & Fehr, E. (2008). Oxytocin shapes the neural circuitry of trust and trust adaptation in humans. *Neuron*, 58(4), 639–650. <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2008.04.009>
- Birkás B., Dzhelyova, M., Lábadi, B., Bereczkei, T., & Perrett, D. I. (2014). Cross-cultural perception of trustworthiness: The effect of ethnicity features on evaluation of faces' observed trustworthiness across four samples. *Personality and Individual Differences*, 69, 56–61. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.05.012>
- Brewer, M. B. (1979). In-group bias in the minimal intergroup situation: A cognitive-motivational analysis. *Psychological Bulletin*, 86(2), 307–324. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.86.2.307>
- Brewer, M. B. (1999). The psychology of prejudice: Ingroup love or outgroup hate? *Journal of Social Issues*, 55(3), 429–444. <https://doi.org/10.1111/0022-4537.00126>
- Brewer, M. B., & Kramer, R. M. (1986). Choice behavior in social dilemmas: Effects of social identity, group size, and decision framing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 543–549. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.3.543>
- Brewer, M. B., & Brown, R. J. (1998). Intergroup relations. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology*, vol. 2 (4th ed.) (pp. 554–594). McGraw-Hill.

- Campbell, D. T. (1958). Common fate, similarity, and other indices of the status of aggregates of persons as social entities. *Behavioral Science*, 3, 14–25. <https://doi.org/10.1002/bs.3830030103>
- Castano, E., Yzerbyt, V., & Bourguignon, D. (2003). We are one and I like it: The impact of ingroup entitativity on ingroup identification. *European Journal of Social Psychology*, 33(6), 735–754. <https://doi.org/10.1002/ejsp.175>
- Clow, K. A., & Esses, V. M. (2005). The development of group stereotypes from descriptions of group members: An individual difference approach. *Group Processes & Intergroup Relations*, 8(4), 429–445. <https://doi.org/10.1177/1368430205056469>
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Harvard University Press.
- Conover, M. D., Ratkiewicz, J., Francisco, M., Gonçalves, B., Menczer, F., & Flammini, A. (2011). Political polarization on Twitter. In *Proceedings of the fifth international aaai conference on weblogs and social media* (pp. 89–96). AAAI Press. http://www.cse.cuhk.edu.hk/~cslui/CMSC5734/Conover_PoliticalPolarizationTwitter.pdf
- Crawford, M. T., Sherman, S. J., & Hamilton, D. L. (2002). Perceived entitativity, stereotype formation, and the interchangeability of group members. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(5), 1076–1094. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.83.5.1076>
- Cruwys, T., Greenaway, K. H., Ferris, L. J., Rathbone, J. A., Saeri, A. K., Williams, E., Parker, S. L., Chang, M. X-L., Croft, N., Bingley, W., & Grace, L. (2020). When trust goes wrong: A social identity model of risk taking. *Journal of Personality and Social Psychology*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1037/pspi0000243>
- Cruwys, T., Stevens, M., & Greenaway, K. M. (2020b). A social identity perspective on COVID-19: Health risk is affected by shared group membership. *British Journal of Social Psychology*, 59(3), 584–593. <https://doi.org/10.1111/bjso.12391>

- De Dreu, C. K. W. (2012). Oxytocin modulates cooperation within and competition between groups: An integrative review and research agenda. *Hormones and Behavior*, 61(3), 419–428.
<https://doi.org/10.1016/j.yhbeh.2011.12.009>
- Doosje, B., Ellemers, N., & Spears, R. (1995). Perceived intragroup variability as a function of group status and identification. *Journal of Experimental Social Psychology*, 31(5), 410–436. <https://doi.org/10.1006/jesp.1995.1018>
- Dovidio, J. F., & Gaertner, S. L. (2010). Intergroup bias. In S. T. Fiske, D. T. Gilbert, & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology (5th ed.)* (pp. 1084–1121). Wiley.
<https://doi.org/10.1002/9780470561119.socpsy002029>
- Fiske, S. T. (2002). What we know about bias and intergroup conflict, the problem of the century. *Current Directions in Psychological Science*, 11(4), 123–128. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00183>
- Fiske, S. T., & Neuberg, S. I. (1990). A continuum of impression formation, from category-based to individuating processes: Influences of information and motivation on attention and interpretation. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology Vol. 23* (pp. 1–74). Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60317-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60317-2)
- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (1991). *McGraw-Hill series in social psychology. Social cognition (2nd ed.)*. McGraw-Hill Book Company.
<https://psycnet.apa.org/record/1991-97723-000>
- Flaxman, S., Goel, S., & Rao, J. M. (2016). Filter bubbles, echo chambers, and online news consumption. *Public Opinion Quarterly*, 80, 298–320. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2363701>
- Foddy, M., & Hogg, M. A. (1999). *Impact of leaders on resource consumption in social dilemmas: The intergroup context*. In M. Foddy, M. Smithson, S. Schneider, & M. Hogg (Eds.), *Resolving social dilemmas: Dynamic, structural, and intergroup aspects* (pp.

309–330). Psychology Press. <https://psycnet.apa.org/record/1999-02985-021>

Foddy, M., & Yamagishi, T. (2009). Group-based trust. In K. S. Cook, M., Levi, & R. Hardin (Eds.), *Whom can we trust?: How groups, networks, and institutions make trust possible* (pp. 17–41). Russell Sage Foundation.

Foddy, M., Platow, M. J., & Yamagishi, T. (2009). Group-based trust in strangers: The role of stereotypes and expectations. *Psychological Science*, 20(4), 419–422. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2009.02312.x>

Gambetta, D. (2000). Can we trust trust? In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 213–237). Department of Sociology, University of Oxford.

Hanák, R., Ballová-Mikušková, E., Čavojská, V. (Eds.). (2013). *Rozhodovanie a usudzovanie IV. Aplikácie a limity intuície*. Ústav experimentálnej psychológie SAV. <https://psychologia.sav.sk/upload/RAU4%20final%20s%20obalkou.pdf>

Hein, G., Silani, G., Preuschoff, K., Batson, C. D., & Singer, T. (2010). Neural responses to ingroup and outgroup members' suffering predict individual differences in costly helping. *Neuron*, 68(1), 149–160. <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2010.09.003>

Hogg, M. A. (2000). Subjective uncertainty reduction through self-categorization: a motivational theory of social identity processes. *European Review of Social Psychology*, 11(1), 223–255. <https://doi.org/10.1080/14792772043000040>

Hogg, M. A. (2007). *Uncertainty-identity theory*. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology: Vol. 39* (pp. 69–126). Elsevier Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(06\)39002-8](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(06)39002-8)

Hogg, M. A., & Terry, D. J. (2000). Social identity and self-categorization processes in organizational contexts. *The Academy of Management Review*, 25(1), 121–140. <https://doi.org/10.2307/259266>

- Hogg, M. A., Abrams, D., & Brewer, M. B. (2017). Social identity: The role of self in group processes and intergroup relations. *Group Processes & Intergroup Relations*, 20(5), 570–581.
<https://doi.org/10.1177/1368430217690909>
- Holone H. (2016). The filter bubble and its effect on online personal health information. *Croatian Medical Journal*, 57(3), 298–301.
<https://doi.org/10.3325/cmj.2016.57.298>
- Ittefaq, M., & Ahmad, T. (2018). Representation of Islam and Muslims on social media: A discourse analysis of Facebook. *Journal of Media Critiques*, 4(13), 39–52.
<https://www.cceol.com/search/article-detail?id=697403>
- Jetten, J., Spears, R., & Manstead, A. S. R. (1996). Intergroup norms and intergroup discrimination: Distinctive self-categorization and social identity effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(6), 1222–1233. <https://psycnet.apa.org/buy/1996-07063-011>
- Kosfeld, M., Heinrichs, M., Zak, P. J., Fischbacher, U., & Fehr, E. (2005). Oxytocin increases trust in humans. *Nature*, 435(7042), 673–676.
<https://doi.org/10.1038/nature03701>
- Kossowska, M., Dragon, P., & Bukowski, M. (2015). When need for closure leads to positive attitudes towards a negatively stereotyped outgroup. *Motivation and Emotion*, 39(1), 88–98.
<https://doi.org/10.1007/s11031-014-9414-5>
- Kramer, R. M. (2018). Ingroup-outgroup trust: Barriers, benefits, and bridges. In E. M. Uslaner (Ed.), *The Oxford handbook of social and political trust* (pp. 95–115). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190274801.013.37>
- Kramer, R. M., & Messick, D. M. (1998). Getting by with a little help from our enemies: Collective paranoia and its role in intergroup relations. In C. Sedikides, J. Schopler, & C. A. Insko (Eds.), *Intergroup cognition and intergroup behavior* (pp. 233–255). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

- Kruglanski, A. W., & Freund, T. (1983). The freezing and unfreezing of lay-inferences: Effects on impressional primacy, ethnic stereotyping, and numerical anchoring. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19(5), 448–468. [https://doi.org/10.1016/0022-1031\(83\)90022-7](https://doi.org/10.1016/0022-1031(83)90022-7)
- Kruglanski, A. W., Pierro, A., Mannetti, L., & De Grada, E. (2006). Groups as epistemic providers: Need for closure and the unfolding of group-centrism. *Psychological Review*, 113(1), 84–100. <https://doi.org/10.1037/0033-295x.113.1.84>
- Kruglanski, A. W., Shah, J. Y., Pierro, A., & Mannetti, L. (2002). When similarity breeds content: Need for closure and the allure of homogeneous and self-resembling groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(3), 648–662. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.83.3.648>
- Leach, C. W., van Zomeren, M., Zebl, S., Vliek, M. L. W., Pennekamp, S. F., Doosje, B., Ouwerkerk, J. W., & Spears, R. (2008). Group-level self-definition and self-investment: A hierarchical (multicomponent) model of in-group identification. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95(1), 144–165. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.95.1.144>
- Lee, J. K., Choi, J., Kim, C., & Kim, Y. (2014). Social media, network heterogeneity, and opinion polarization. *Journal of Communication*, 64(4), 702–722. <https://doi.org/10.1111/jcom.12077>
- Lewicki, R. J., & Bunker, B. B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. In R. M. Kramer, & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 114–139). Sage Publications, Inc. <http://dx.doi.org/10.4135/9781452243610.n7>
- Masaryk, R. (Ed.). (2013). *Rozhodovania a usudzovanie V. Sociálne vplyvy v rozhodovaní*. Ústav experimentálnej psychológie SAV. <https://psychologia.sav.sk/upload/masaryk.pdf>
- Masaryk, R., & Bašňáková, J. (Eds.). (2016). *Rozhodovanie a usudzovanie VI. Jednotlivec a ostatní: Rozhodovanie v sociálnych kontextoch*.

Univerzita Palackého v Olomouci.

<https://psychologia.sav.sk/upload/masaryk2.pdf>

McCright, A. M., & Dunlap, R. E. (2011). The politicization of climate change and polarization in the American public's views of global warming, 2001–2010. *The Sociological Quarterly*, 52(2), 155–194. <https://doi.org/10.1111/j.1533-8525.2011.01198.x>

McGarty, C. E., Yzerbyt, V. Y., & Spears, R. E. (2002). *Stereotypes as explanations: The formation of meaningful beliefs about social groups*. Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511489877>

Merskin, D. (2004). The construction of Arabs as enemies: Post-September 11 discourse of George W. Bush. *Mass Communication & Society*, 7(2), 157–175. https://doi.org/10.1207/s15327825mcs0702_2

Moskowitz, G. B. (1993). Individual differences in social categorization: The influence of personal need for structure on spontaneous trait inferences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(1), 132–142. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.65.1.132>

Mullen, B., Brown, R., & Smith, C. (1992). Ingroup bias as a function of salience, relevance, and status: An integration. *European Journal of Social Psychology*, 22(2), 103–122.
<https://doi.org/10.1002/ejsp.2420220202>

Pickering, M. (2015). Stereotyping and stereotypes. In *The Wiley Blackwell encyclopedia of race, ethnicity, and nationalism* (pp. 1–2). John Wiley & Sons.
<https://doi.org/10.1002/9781118663202.wberen046>

Roets, A., & Van Hiel, A. (2011a). Allport's prejudiced personality today: Need for closure as the motivated cognitive basis of prejudice. *Current Directions in Psychological Science*, 20(6), 349–354.
<https://doi.org/10.1177/0963721411424894>

Roets, A., & Van Hiel, A. (2011b). The role of need for closure in essentialist entitativity beliefs and prejudice: An epistemic needs

- approach to racial categorization. *British Journal of Social Psychology*, 50(1), 52–73. <https://doi.org/10.1348/014466610X491567>
- Rydell, R. J., Hugenberg, K., Ray, D., & Mackie, D. M. (2007). Implicit theories about groups and stereotyping: The role of group entitativity. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 33(4), 549–558. <https://doi.org/10.1177/0146167206296956>
- Santos, S., Almeida, I., Oliveiros, B., & Castelo-Branco, M. (2016). The role of the amygdala in facial trustworthiness processing: A systematic review and meta-analyses of fMRI studies. *PLoS One*, 11(1), e0167276. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0167276>
- Shah, J. Y., Kruglanski, A. W., & Thompson, E. P. (1998). Membership has its (epistemic) rewards: Need for closure effects on in-group bias. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(2), 383–393. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.2.383>
- Schaller, M., Boyd, C., Yohannes, J., & O'Brien, M. (1995). The prejudiced personality revisited: Personal need for structure and formation of erroneous group stereotypes. *Journal of personality and Social Psychology*, 68(3), 544–555. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.68.3.544>
- Spencer-Rodgers, J., Hamilton, D. L., & Sherman, S. J. (2007). The central role of entitativity in stereotypes of social categories and task groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(3), 369–388. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.92.3.369>
- Stanley, D. A., Sokol-Hessner, P., Banaji, M. R., & Phelps, E. A. (2011). Implicit race attitudes predict trustworthiness judgments and economic trust decisions. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 108(19), 7710–7715. <https://doi.org/10.1073/pnas.1014345108>
- Stanley, D. A., Sokol-Hessner, P., Fareri, D. S., Perino, M. T., Delgado, M. R., Banaji, M. R., & Phelps, E. A. (2012). Race and reputation: Perceived racial group trustworthiness influences the neural correlates of trust decisions. *Philosophical Transactions of the*

- Royal Society of London. Series B: Biological Sciences*, 367(1589), 744–753. <https://doi.org/10.1098/rstb.2011.0300>
- Stolle, D. (1998). Bowling together, bowling alone: The development of generalized trust in voluntary associations. *Political Psychology*, 19(3), 497–525. <https://doi.org/10.1111/0162-895X.00115>
- Tajfel, H. (1970). Experiments in intergroup discrimination. *Scientific American*, 223(5), 96–103. https://www.jstor.org/stable/24927662?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Tajfel, H. (1978). The achievement of inter-group differentiation. In H. Tajfel (Ed.), *Differentiation between social groups* (pp. 77–100). Academic Press.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of inter-group conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of inter-group relations* (pp. 33–47). Brooks/Cole.
- Tajfel, H., Billig, M. G., Bundy, R. P., & Flament, C. (1971). Social categorization in intergroup behaviour. *European Journal of Social Psychology*, 1(2), 149–178. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420010202>
- Törnberg, A., & Törnberg, P. (2016). Muslims in social media discourse: Combining topic modeling and critical discourse analysis. *Discourse, Context & Media*, 13(Part B), 132–142. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2016.04.003>
- Turner, J. C. (1991). *Social influence*. Open University Press, Milton Keynes.
- Van Bavel, J. J., Packer, D. J., & Cunningham, W. A. (2008). The neural substrates of in-group bias: A functional magnetic resonance imaging investigation. *Psychological Science*, 19(11), 1131–1139. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2008.02214.x>
- Webster, D. M., & Kruglanski, A. W. (1994). Individual differences in need for cognitive closure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(6), 1049–1062. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.67.6.1049>

- Weng, W., & Yang, F. (2014). The impact of social identity on trust in China: Experimental evidence from cross-group comparisons. *Journal Applied Economics*, 46(16), 1855–1860. <https://doi.org/10.1080/00036846.2014.887196>
- Wit, A. P., & Wilke, H. A. (1992). The effect of social categorization on cooperation in three types of social dilemmas. *Journal of Economic Psychology*, 13(1), 135–151. [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(92\)90056-D](https://doi.org/10.1016/0167-4870(92)90056-D)
- Worchel, S., Rothgerbuer, H., Day, E. A., Hart, D., & Butemeyer, J. (1998). Social identity and individual productivity with groups. *British Journal of Social Psychology*, 37(4), 389–413. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1998.tb01181.x>
- Zmerli, S., & Newton, K. (2017). Objects of political and social trust: Scales and hierarchies. In S. Zmerli & T van der Meer (Eds.), *Handbook on political trust* (pp. 104–124). Cheltenham Glos: Edward Elgar.

KAPITOLA VI



PREČO SÚ ĽUDIA DÔVERČIVÍ: PREDIKTORY INDIVIDUÁLNEHO SKLONU K DÔVERE



Magdalena Adamus

ÚVOD

Dôvera sa často označuje za podstatný prvok spoločenského života. Tvorí základy sociálnych a medziludských interakcií, ekonomických transakcií, politických rozhodnutí a správania súvisiaceho so zdravím. Napríklad Guiso et al. (2009) poukazujú na to, že vyššia vzájomná dôvera medzi dvoma krajinami je spojená s väčším obchodom medzi nimi. Obzvlášť v prípadoch, kedy medzi transakciou a platbou existuje časový posun, funguje dôvera ako predbežná záruka, že všetky obchodné strany splnia svoje povinnosti (Chaudhuri et al., 2013). Okrem makroekonomických efektov Guiso et al. (2004, 2008) tiež opisujú pozitívne dopady dôvery na mikroekonomickej úrovni, konkrétne na finančných trhoch. Napríklad vo svojom článku z roku 2008 dokumentujú, že u menej dôverčivých osôb je menšia pravdepodobnosť nákupu akcií, a keď už nakupujú, tak výrazne menej. Vo všeobecnosti by bez dôvery mnohé ľudské činnosti vyžadovali sériu prísnych zákonov, ktoré vytvárajú komplikovaný a nadmerne regulovaný právny poriadok. Život v takom svete by bol neúnosný a z tohto pohľadu možno dôveru považovať za adaptívnu a užitočnú.

V našom každodennom živote vidíme, že niektorí ľudia sú dôverčivejší a iní zase uprednostňujú prístup *opatrnosti nie je nikdy nazvyš*. Prečo potom niektorí ľudia tak dôverujú, že ich považujeme za naivných, zatiaľ čo iní sú patologicky nedôverčiví? Táto laická otázka sa dá preformulovať do viacerých vedeckých: Ktoré osobnostné faktory súvisia s dôverčivosťou jednotlivca? Sú tieto charakteristiky vrodené, alebo sa dispozícia dôvery dá trénovať a pripadne aj stratit? Alebo—ako už dnes väčšina psychológov verí—je to určitá kombinácia vrodených predispozícií a prostredia? Psychológovia sa pokúšajú odpovedať na tieto otázky analýzou individuálnych rozdielov, ktoré odlišujú jednu osobu od druhej. Tieto rozdiely sú relatívne trvalými charakteristikami, ako napríklad inteligencia, hodnoty a osobnostné črty. Predovšetkým posledná menovaná charakteristika—osobnostné črty—sa ukazuje byť dôležitá pri vysvetľovaní rôznych foriem správania, preferencií, postojov a presvedčení súvisiacich s dôverou. Ďalšími charakteristikami, ktoré hrajú dôležitú úlohu v procese formovania dôvery, sú

demografické a socioekonomické faktory, ako napríklad pohlavie, vek, etnický a kultúrny pôvod alebo socioekonomický status.

VYMEDZENIE POJMU SKLON K DÔVERE V RÁMCI KONŠTRUKTOV DÔVERY

Ako ilustruje prvá kapitola tejto knihy, dôvera je definovaná rôzne. Vo všeobecnosti však ide vždy o situáciu, v ktorej osoba *A* má sklon veriť, že iné osoby *B*, ktoré sú zapojené do určitej aktivity, budú spolupracovať v prospech osoby *A* a nezneužijú ju, aj keď sa naskytne príležitosť tak urobiť. Pri dôverujúcom správaní osoba *A*—porúčiteľ—musí byť ochotná stať sa zraniteľnou podstúpením rizika, že osoba *B*—správca—môže konať spôsobom, ktorý ju poškodí. Situácia dôvery je teda vždy charakterizovaná potenciálom straty dôverujúcej osoby (Ben-Ner & Halldorsson, 2010). Ako opisuje druhá kapitola tejto knihy, podľa modelu Mayer et al. (1995) je dôležité rozlišovať medzi dôverujúcim správaním a jeho antecedentmi, teda dôveryhodnosťou a sklonom k dôvere. Pred samotným dôverujúcim správaním hodnotíme, či je daná osoba alebo inštitúcia kompetentná, zodpovedná a má dobrú vôľu. Inak povedané, hodnotíme jej dôveryhodnosť (Freitag & Bauer, 2016; Uslaner, 2002). Sklon k dôvere je zase vlastnosťou kombinujúcou presvedčenia o všeobecnej dôveryhodnosti ostatných ľudí a bližšie nešpecifikovanom zámere dôverovať. Inými slovami, skutočnému dôverujúcemu správaniu predchádza všeobecný sklon k dôvere a naše znalosti o dôveryhodnosti správcu.

Sklon k dôvere je črta, ktorá zohráva dôležitú úlohu najmä vtedy, keď sú naše znalosti o osobe, s ktorou interagujeme, obmedzené alebo keď je ťažké spoľahlivo vyhodnotiť jej dôveryhodnosť. Vďaka svojej jednoduchosti a nenáročnej operatívности sa sklon k dôvere meria vo veľkých sociálnych prieskumoch, napríklad *Global Social Survey* a *World Values Survey*, s podobnými otázkami: *Povedali by ste, že väčšina ľudí možno veriť, alebo že sa treba mať na pozore, keď sa jedná s ľuďmi?* Dôvera sa tu chápe ako postoj alebo presvedčenie, alebo ako zámer správania, čiže či je jednotlivec ochotný poskytnúť dôveru iným ľuďom a všeobecne ich považuje za dôveryhodných, ale nie v konkrétnej situácii. Ako opisuje prvá kapitola tejto knihy, sklon k dôvere má aj

d ďalšie ekvivalentné pomenovania, ako napríklad generalizovaná dôvera (Van Lange, 2015) či dispozičná dôvera (McKnight & Chervany, 2001). Jones a Shah (2016) proces dôvery rozdeľujú do troch konceptov: *zámer*, ako napríklad ochota byť zraniteľným, *dôverčivé presvedčenie*, ako napríklad vnímaná dôveryhodnosť, a nakoniec *dôverčivé činy*, ako napríklad správanie, ktoré sa spolieha na ostatných. Sklon k dôvere súvisí s prvými dvoma konceptami procesu dôvery—zámerom a presvedčeniami.

Táto kapitola sa zameriava na vzťah medzi osobnostnými a sociodemografickými charakteristikami a dôverou. Podľa modelu navrhnutého Mayerom et al. (1995) rozlišujeme medzi sklonom k dôvere a dôverujúcim správaním. V modeli Mayer et al. (1995) je sklon k dôvere konceptualizovaný ako viera v to, že ostatní ľudia sú všeobecne dôveryhodní a ako všeobecný úmysel dôverovať iným. Sklon k dôvere je preto rozhodujúci v situáciách, keď máme iba obmedzené vedomosti o ľuďoch, s ktorými interagujeme, a keď sú interakcie vysoko hypotetické. Inými slovami, keď kontextové faktory zohrávajú malú úlohu. Keďže oblasť dôvery intenzívne skúma aj behaviorálna a experimentálna ekonómia, v kapitole sa venujeme taktiež výskumu využívajúcemu experimentálny prístup pri skúmaní vzťahu medzi individuálnymi rozdielmi a skutočným dôverujúcim správaním. Ekonomický výskum definuje dôveru ako správanie a zameriava sa na experimentálne hry, ktoré sa často označujú ako hry na dôveru alebo investičné hry. Tie umožňujú experimentálne kvantifikovať mieru dôverujúceho správania (Berg et al., 1995). Ekonómovia tvrdia, že ich metodologická podstata lepšie reflektuje aspekt zraniteľnosti, ktorý je pri dôvere dôležitý. Dôverujúci človek sa totiž v týchto hrách môže skutočne sklamať v partnera tým, že ten sa mu v hre rozhodne nevrátiť žiadne peniaze, alebo ich poslať len málo. V kapitole porovnávame relatívne účinky, ktoré môžu mať osobnostné vlastnosti, ako aj ďalšie individuálne charakteristiky na sklon k dôvere a na samotné dôverujúce správanie.

Kapitola je organizovaná nasledovne—najsťôr sa venujeme jednotlivým charakteristikám, o ktorých sa predpokladá, že súvisia s dôverou, ako sú

demografické a socioekonomické faktory. Pokračujeme v prehľade štúdií skúmajúcich vzťah medzi osobnostnými vlastnosťami a formovaním sklonu k dôvere. Kapitola postupne prechádza od makroúrovne k čoraz viac špecifickým charakteristikám, až na úroveň osobnostných rozdielov medzi jednotlivcami. Adresujeme taktiež niektoré metodické otázky, ktoré vznikajú pri výskume vzťahu dôvery a osobnostných charakteristík. V závere sumarizujeme najvýznamnejšie zistenia diskutované v kapitole a odpovedáme na otázky kladené v úvode.

SKLON K DÔVERE: SOCIÁLNO-EKONOMICKÉ FAKTORY A DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

Pri skúmaní efektu osobnostných vlastností v procese dôvery je potrebné vopred identifikovať ďalšie individuálne charakteristiky, ktoré by mohli tento vzťah posilňovať alebo oslabovať. Takéto vedľajšie efekty by mali byť zohľadnené vo výskumnej praxi. Iba po kontrole týchto faktorov môžeme tvrdiť, že osobnosť v skutočnosti predpovedá sklon jednotlivca k dôvere a dôverujúcemu správaniu. Medzi faktory, o ktorých sa predpokladá, že priamo ovplyvňujú sklon k dôvere, patria hlavne socioekonomické a demografické charakteristiky, ako je štátna príslušnosť a s ňou spojená ekonomická situácia na úrovni celej krajiny a samotného jednotlivca, sociálne prostredie, vek alebo pohlavie.

SOCIÁLNO-EKONOMICKÉ FAKTORY

Zistenia naznačujú, že sociálno-ekonomické faktory, ako aj miestne kultúrne vzorce, môžu ovplyvniť náchylnosť ľudí k dôvere. Napríklad Naef et al. (2008) zistili, že Nemci sú menej dôverčiví ako Američania. Tieto zistenia potvrdila rozsiahla štúdia Falk et al. (2018), v ktorej sa autori pýtali viac ako 80 000 ľudí v 76 krajinách, či sú presvedčení, že ostatní ľudia majú všeobecne dobré úmysly. Autori v rámci svojho prieskumu globálnych preferencií zistili, že v oblasti dôvery existuje veľká variabilita po celom svete. Najmenej dôverčiví sú ľudia v afrických krajinách, v Južnej Amerike, Rusku a niektorých európskych krajinách, najmä tých ktoré v minulosti patrili do sféry vplyvu Sovietskeho zväzu. Naopak, najdôverčivejšie postoje vyjadrili napríklad občania USA,

Kanady a tiež Číny. Falk et al. (2018) zdôraznili, že ich výskum poukazuje na to, že sklon k dôvere nie je rovnomerne rozložený po celom svete a zväčša sa zvyšuje so vzdialenosťou od rovníka. Vo všeobecnosti sa podľa autorov dá povedať, že dôvera súvisí s vývojovým štádiom krajín, pričom viac dôverujúci ľudia žijú v rozvinutejších krajinách. Táto korelácia však nie je silná. Existuje tiež rozsiahly výskum, ktorý skúma priamy vzťah medzi dôverou a príjmom prepočítaným na jedného obyvateľa. Napríklad Knack a Keefer (1997) overovali, či dôvera závisí od ekonomického bohatstva krajiny. Vo svojom výskume sa sústredili na 29 krajín, ktoré sa zúčastnili Prieskumu svetových hodnôt (angl. *World Values Survey*) a zistili, že tam, kde HDP prepočítané na jedného obyvateľa je vyššie, ľudia vyjadrujú aj vyššiu dôveru.

Viaceré štúdie taktiež predpokladajú, že dôvera zodpovedá predovšetkým ekonomickej rovnosti v populácii, teda určitému rovnomernému rozdeleniu príjmov a majetku medzi členmi spoločnosti. Existuje viacero metód, ako túto ekonomickú nerovnosť merať. Medzi najpopulárnejšie patrí *Giniho koeficient* používaný aj v OECD výskumoch. Ich informačný prínos je veľmi dôležitý najmä v tom, že naznačujú, ako nerovnosti prispievajú k viacerým sociálnym problémom, ako je napríklad nižšia sociálna súdržnosť alebo kohézia. Podľa Uslanera (2002) je kríza dôvery v spoločnostiach práve dôsledkom ekonomickej nerovnosti. Uslaner si všimol, že dôvera medzi občanmi USA poklesla, akonáhle sa zväčšil rozdiel v príjmoch. K podobným záverom prišli aj Knack a Keefer (1997). Tieto zistenia by mohli naznačovať, že sklon k dôvere nezávisí priamo od výšky príjmov, majetku jednotlivca či jeho národnosti, ale skôr od toho, ako vníma svoje ekonomické postavenie v rámci krajiny, v ktorej žije, a či je možné túto krajinu považovať za egalitárnu. Znamená to, že čím väčšie sú ekonomické rozdiely, tým menej ľudia považujú svojich spoluobčanov za dôveryhodných. Inak povedané, zdá sa, že ekonomická vzdialenosť zvyšuje zároveň aj tú sociálnu.

ETNICKÉ A KULTÚRNE FAKTORY

Úroveň sklonu k dôvere však variuje nie len medzi jednotlivými krajinami, ale i medzi občanmi konkrétnej krajiny vo vnútri. Ako

zdôraznili Falk et al. (2018), napriek významnej variabilite medzi krajinami, v ich výskume bola zistená omnoho väčšia variabilita v rámci jednotlivých štátov. Samozrejme, je možné že konkrétne podmienky prostredia, napríklad úroveň kriminality v danej oblasti alebo skúsenosti s diskrimináciou alebo násilím, môžu spôsobiť, že ľudia budú menej dôverčiví. Napríklad v USA sú černosí všeobecne menej dôverčiví ako bieli (Uslaner, 2002). Spolaore a Wacziarg (2013), podobne ako Knack a Keefer (1997), upozornili, že v menej homogénnych spoločnostiach, kde sa etnické rozdiely prejavujú ako ľahko pozorovateľné fyzické charakteristiky, dôvera medzi skupinami klesá. Štúdie však poukazujú aj na to, že úroveň sklonu k dôvere u jednotlivca je do určitej miery ovplyvňovaná aj mierou dôvery ostatných členov jeho komunity. Ak sa ľudia konzistentne správajú dôverčivo, naučia dôverovať aj ostatných okolo seba (Dohmen et al., 2012; Uslaner, 2002).

DEMOGRAFICKÉ FAKTORY

Výskum sklonu k dôvere na mikro-úrovni jednoznačne naznačuje, že sklon k dôvere pozitívne súvisí aj s demografickými charakteristikami jednotlivcov, napríklad s vekom a vzdelaním. Ukazuje sa, že starší ľudia majú tendenciu prechovávať priaznivejšie presvedčenie o dôveryhodnosti ostatných. Zároveň vzdelanejší a majetnejší ľudia—ktorí zároveň zvyknú byť starší v porovnaní od iných členov spoločnosti—si môžu dovoliť riziko dôvery viac ako ostatní (upozornili na to už napríklad Knack a Keefer, 1997). Tieto zistenia potvrdzujú aj pozorovania vykonané v sérii štúdií o svetových kultúrach mimo západnej civilizácie (Henrich et al., 2010). Autori zistili, že prosociálne postoje, vrátane dôvery, sa s vekom zvyšujú, pričom dosahujú stabilnú úroveň zhruba vo veku 30 rokov.

Výsledky Prieskumu globálnych preferencií (angl. *Global Preference Survey*) poukazujú tiež na ďalšiu demografickú premennú, ktorá by mohla hrať dôležitú úlohu pri formovaní dôvery—pohlavie (Falk et al., 2018; Falk & Hermle, 2018). Autori preukázali, že ženy všeobecne vyjadrujú väčší sklon k dôvere meraný jednou položkou odrážajúcou presvedčenie jednotlivcov o dôveryhodnosti ostatných ľudí. Na 11-bodovej škále účastníci hodnotili svoj súhlas s nasledujúcim tvrdením:

Predpokladám, že ľudia majú len tie najlepšie úmysly. Autori zistili, že ženy sú v priemere viac dôverčivé ako muži. Pozoruhodné je, že rodový rozdiel v dôvere sa zväčšuje v bohatších a rodovo rovnejších krajinách. Inými slovami, čím väčšie HDP a vyššie skóre v indexe rodovej rovnosti, tým viac žien vyjadruje vyššiu dôveru voči svojim krajanom.

Naopak, Ben-Ner a Halldorsson (2010) zistili, že hoci niektoré sociálno-ekonomické faktory dobre súvisia so všetkými typmi metód, ktoré zahrnuli do svojej štúdie, pohlavie k nim nepatrilo. Autori zistili, že napriek tomu, že v experimente mali ženy tendenciu posielat' do investičnej hry menej peňazí, vo všetkých ostatných metódach týkajúcich sa dôvery neboli zistené žiadne rodové rozdiely. Je pravdepodobné, že pokiaľ ide o dôveru v kontexte finančných záležitostí, môžu do nej vstupovať ďalšie faktory, ako napríklad ekonomická situácia jednotlivca alebo jeho sociálne preferencie. Hoci sa teda zdá, že pohlavie zohráva významnú rolu v tomto procese, v skutočnosti je možné zistené efekty vysvetliť prostredníctvom faktorov, ktoré neboli brané do úvahy, napríklad socioekonomické faktory. Tieto úvahy podporujú aj závery Chaudhuriho et al. (2013), ktorí zistili, že v experimentálnych investičných hrách boli medzi mužmi a ženami iba malé rozdiely v dôverujúcom správaní a tie sa navyše postupne po jednotlivých opakovaných kolách zmenšovali, až sa stali štatisticky a prakticky nevýznamné. Hoci v prvých kolách ženy investovali v hre viac, postupne sa učili, či je pre nich takéto vyššie investovanie výhodné, a prispôbovali svoje správanie tomu, ako sa správali v hre ich partneri. Swope et al. (2008) uviedli, že v štúdiu týkajúcej sa vzťahu osobnosti a správania v experimentálnych hrách—hra zameraná na dôveru, ultimátum a diktátor—nebol žiadny z rozdielov medzi mužmi a ženami štatisticky významný. Ďalej uvažovali, že väčšina interakcií v reálnom živote je opakovaná a dlhodobá, a preto by sme nemali očakávať väčšie rozdiely medzi mužmi a ženami v ich skutočnom dôverujúcom správaní, a to napriek tomu, že môžu existovať určité rozdiely v sebvýpovedových mierach sklonu k dôvere. Inými slovami, aj keď v hre môžu byť zistené určité malé rodové rozdiely, pre predpoveď dôverujúceho správania v reálnom živote sú tieto rozdiely marginálne a nevýznamné.

DÔVERČIVÁ OSOBNOSŤ

Vyššie uvedený prehľad faktorov, ktoré môžu súvisieť s dôverou, poukazuje na to, že aj keď každý z nich do istej miery súvisí s dôverou, žiaden z nich—a do konca ani všetky spolu—nedokáže úplne vysvetliť rozdiely v sklone k dôvere, ktoré sú pozorovateľné medzi jednotlivcami. Ako poznamenal Uslaner (2002), u niektorých ľudí môže byť získanie dôvery jednoduchšie ako u iných. Naďalej tak ostáva nezodpovedaná otázka prečo to tak je. Prečo sú niektorí ľudia viac dôverčiví ako ostatní?

Ako sme už uviedli, pri diskusii o dôvere máme tendenciu kombinovať rôzne koncepty, čo môže viesť k nedorozumeniam. Keď uvažujeme o získaní dôvery, máme na mysli prípad konkrétnej, medziľudskej alebo inštitucionálnej dôvery. Keď však uvažujeme o sklone k dôvere, upriamujeme pozornosť na bližšie nešpecifikovanú zovšeobecnenú dôveru. Táto všeobecná predispozícia sa považuje za pomerne stabilnú a nie je možné ju ľahko zmeniť. Ako sme popisovali v prvej kapitole tejto knihy, jej zmena prichádza predovšetkým v dôsledku dramatických individuálnych životných zážitkov, ako napríklad násilné prepadnutie, náhla strata zamestnania, ale často aj na sociálnej úrovni, ako napríklad revolúcie, vojny či katastrofy. Ak teda pripustíme, že sklon k dôvere je relatívne stála vlastnosť, je logické hľadať korene tohto typu dôvery v osobnosti. Osobnostné črty sa takisto považujú za relatívne konštantné počas celého života (Freitag & Bauer, 2016). Už Mayer et al. (1995) vo svojej priekopníckej práci predpokladali, že individuálne rozdiely, vrátane osobnostných charakteristík, môžu hrať úlohu pri rozvíjaní sklonu k dôvere a následne pri dôverujúcom správaní.

MODEL BIG-FIVE

Medzi štandardné metódy používané na skúmanie osobnosti patrí päťfaktorový model, ktorý sa bežne označuje ako *Veľká päťka*. Model ponúka komplexnú a spoľahlivú metódu merania osobnostných vlastností a zahŕňa päť dimenzií—neurotizmus, extroverzia, svedomitosť, otvorenosť a prívetivosť (Halama et al., 2020). Podľa štúdií Alarcon et al. (2018) a Costa a McCrae (1992) môžeme päť dimenzií modelu stručne definovať nasledovne: Neurotizmus je tendencia k prežívaniu negatívnych emócií, ako úzkosť, depresia, nepriateľstvo, frustrácia a

pocit viny. Extroverzia odráža mieru, do akej je človek veselý, sociálny, spoločenský, spoločenský, milujúci zábavu a nadšený. Svedomitosť je miera, do akej je človek zameraný na výsledky, spoľahlivý, organizovaný a zodpovedný. Otvorenosť odráža mieru, do akej si človek želá jedinečnosť, zmenu a rozmanitosť. Prívetivosť je miera, do akej je človek kooperatívny, starostlivý, dôverčivý a súcitný s ostatnými.

Ukazuje sa, že zo spomínaných päť faktorov je *prívetivosť* najdôležitejšou dimenziou osobnosti v kontexte dôvery. Ako pozorovali Alarcon et al. (2018), prívetivosť odráža individuálne rozdiely v spolupráci a sociálnej harmónii. Ako je zrejmé z definície prívetivosti, od ľudí, ktorí majú v tejto vlastnosti vysoké skóre, sa dá očakávať, že budú sympatickí, starostliví a kooperatívni a zároveň aj dôverčiví. Túto hypotézu podporujú viaceré výskumy. Napríklad Lyons et al. (2011) ukázali, že prívetivosť zo všetkých dimenzií osobnosti má najsilnejšie vzťahy s medziľudskou dôverou. Dá sa to vysvetliť vyššou úrovňou optimizmu ohľadom správania partnerov v interakciách. Ako naznačuje Uslaner (2002), jedným z hlavných základov sklonu k dôvere je miera optimizmu, s akým vnímame okolitý svet. Optimistické očakávania týkajúce sa dôveryhodnosti druhých a ich skutočného správania spôsobujú, že ľudia sa menej obávajú, že budú zranení, pretože optimisti očakávajú len to najlepšie, aj keď vedia, že tieto očakávania môžu byť zneužitú.

V štúdií Ben-Nera a Halldorssona (2010) sa zistilo, že osobnostné vlastnosti súvisia so všeobecným sklonom k dôvere. Ukázalo sa, že prívetivejší, extrovertnejší, menej svedomití a menej neurotickí jedinci sú viac dôverujúci. Mondak a Halperin (2008) tiež zistili, že sklon k dôvere súvisí najmä s prívetivosťou. Navyše, Hiraishi et al. (2008) zistili, že okrem prívetivosti s ním súvisí aj extroverzia, a Dinesen et al. (2014) naznačili, že dôvera môže súvisieť so všetkými piatimi osobnostnými faktormi. Oproti tomu Oskarsson et al. (2012) zistili, že sklon k dôvere súvisí s extroverziou, osobnou kontrolou a inteligenciou, ale nie s prívetivosťou. V štúdií skúmajúcej vplyv osobnosti a dôvery na ochotu zverejňovať informácie na komerčných webových stránkach Bansal et al. (2016) zistili, že aj v tomto prípade sklon k dôvere v daný web súvisel s

osobnostnými črtami. Autori konkrétne zistili, že dôvera pozitívne súvisí s extroverziou a prívetivosťou, ale nesúvisí s ostatnými faktormi modelu piatich faktorov. Vo veľkej štúdii Freitag a Bauer (2016) viac ako 1100 švajčiarskych respondentov odpovedalo, ako veľmi veria, že by im cudzinec alebo priateľ vrátil stratenú peňaženku s veľkým množstvom peňazí, ak by ju stratili. Účastníci štúdie pochopiteľne vo všeobecnosti dôverovali viac svojim priateľom ako cudzincom, ale osobnostné vlastnosti silnejšie súviseli s dôverou v cudzincov. Autori však vo svojich výsledkoch našli indikácie naznačujúce, že rôzne osobnostné vlastnosti súvisia s rôznymi formami dôvery. Zatiaľ čo otvorenosť a svedomitosť súviseli s oboma formami dôvery—v priateľov aj cudzincov—prívetivosť sa týkala iba dôvery k cudzím ľuďom. Svedomiti ľudia mali sklon k menšej dôvere, zatiaľ čo otvorenejší—a v prípade cudzích ľudí aj prívetiví—jedinci deklarovali väčšiu dôveru.

MODEL HEXACO

Na základe štúdií využívajúcich model piatich faktorov môžeme usudzovať, že so sklonom k dôvere najviac súvisí prívetivosť, zatiaľ čo výsledky ohľadom ostatných dimenzií nie sú až tak jednoznačné. Na tomto mieste si musíme ale uvedomiť, že model piatich faktorov nie je jediným modelom, ktorý môžeme na výskum osobnostných charakteristík a ich vzťahu k dôvere použiť. Ďalším veľmi populárnym a užitočným je model HEXACO, ktorý predpokladá že existuje šesť osobnostných dimenzií—poctivosť-pokora, extroverzia, emocionalita, prívetivosť, svedomitosť a otvorenosť voči skúsenosti. Model HEXACO je vo výskume pomerne rozšírený, pričom disponujeme štúdiami aj v rámci problematiky dôvery. Napríklad Mogilski et al. (2019) poukázali na to, že čím viac potenciálny romantický partner je považovaný za poctivého a pokorného, tým viac sa zvyšuje jeho dôveryhodnosť. Toto zistenie bolo zároveň potvrdené u oboch pohlaví. Ukázalo sa tiež, že ženy aj muži preferujú romantických partnerov, ktorých považujú za dôveryhodných, a to ako v krátkodobých tak aj v dlhodobých vzťahoch.

Niektoré štúdie s rozšíreným modelom osobnosti HEXACO priniesli aj pomerne znepokojujúce zistenia. Napríklad Brazil et al. (2021) poukázali na to, že ženy ktoré mali vysoké skóre emotionality—čo samo o sebe nie

je zlé—boli ochotné považovať psychopatických mužov za dôveryhodných viac ako ostatní jednotlivci. Po tom, ako boli participantom premietnuté videá ukazujúce ľudí rozprávajúcich o svojich zážitkoch, emocionálne ženy boli ochotné stretnúť sa so psychopatickými mužmi a vyjadrili svoju spokojnosť aj so situáciou, v ktorej by boli odkázane na takýchto mužov sa spoľahnúť. Tieto zistenia naznačujú, že určité osobnostné faktory—v tomto prípade emocionalita—môžu zvyšovať sklon k dôvere až na maladaptívnu úroveň. Znamená to, že určitý typ ľudí môže byť menej odolný voči pokusom zneužiť ich dôveru a táto zraniteľnosť sa môže odzrkadliť aj na behaviorálnej úrovni.

OSOBNOSTNÉ ČRTY A DÔVERUJÚCE SPRÁVANIE

Výskumy sledujúce vzťah osobnostných črt s dôverujúcim správaním majú často experimentálny charakter a používajú investičné hry. Na rozdiel od iných spoločenských vied, behaviorálna ekonómia skúma dôveru—alebo skôr dôverujúce správanie—pomocou už spomenutých investičných hier. V týchto hrách jednotlivec—poručiteľ—dostane určité množstvo peňazí a má za úlohu rozhodnúť sa, aký podiel tejto sumy sa rozhodne dať partnerovi—správcovi. Tento podiel sa správcovi strojnásobí (Fehr, 2009). Dôverujúce správanie spočíva v tom, že správca sa má následne rozhodnúť, aký podiel zo strojnásobenej sumy vráti poručiteľovi späť. Ak poručiteľ dôveruje správcovi, dobrovoľne dá celú alebo vysokú sumu správcovi a spolieha sa, že mu správca spravodlivo vráti navýšený podiel späť. V zmysle maximalizácie osobného zisku je pre správcu najlepšie, ak z trojnásobenej sumy nevráti poručiteľovi nič. Z tohto pohľadu je dôvera iracionálnym javom. Správcovia by nikdy nemali posielat späť žiadne peniaze a keďže toto poručitelia vedia, mali by sa vždy rozhodnúť, že správcovi nepošlú nič. Napriek tomu štúdie poukazujú na to, že správanie jednotlivcov sa od tohto racionálneho pohľadu často výrazne líši. Prostredníctvom využitia takýchto hier sa behaviorálna ekonómia snaží odpovedať na nasledovnú otázku: Ak je posielanie peňazí v investičnej hre iracionálne, prečo potom ľudia dôverujú a prečo sa ľudia líšia vo výške odoslanej sumy?

Predošlé experimentálne štúdie preukázali, že prívetivosť je spojená s prosociálnym správaním. Konkrétne, prívetivejší jednotlivci boli ochotní viac sa podeliť v hre na diktátora (Baumert et al., 2014; Becker et al., 2012) a spolupracovať v hre dilemma väzňa (Pothos et al., 2011). Súvisí teda prívetivosť aj s dôverujúcim správaním?

Mohlo by sa zdať, že odpoveď na túto otázku je jednoznačná—osobnosť, a najmä prívetivosť, by mala pozitívne súvisieť so sumou investovanou v hre. Nedávna štúdia autorov Müller a Schwierien (2020) ukázala, že osobnosť dobre vysvetľuje správanie sa jednotlivcov v investičnej hre. V súlade s predchádzajúcimi zisteniami má prívetivosť a otvorenosť voči skúsenosti silný pozitívny vplyv, zatiaľ čo neurotizmus negatívne súvisí s množstvom peňazí investovaných v hre. Osobnosť však vôbec nesúvisela s rozhodnutím poslať peniaze späť ani s výškou vrátenej sumy. Je ale zaujímavé, že suma vrátená späť veľmi závisela od rozhodnutia investorov, do akej miery—a či vôbec—dôverovať. Čím vyššiu sumu bol jednotlivец ochotný investovať, tým bol jeho partner štedrejší. Inými slovami, prejavit' dôveru sa oplatí.

Existujú však aj štúdie, ktoré poskytujú nejasné a rozporuplné zistenia o vplyve osobnosti na dôverujúce správanie. V štúdií Ben-Nera a Halldorssona (2010) bol vzťah medzi osobnosťou a správaním v investičnej hre oveľa slabší, čo naznačuje, že individuálne rozdiely, ako sú osobnostné vlastnosti alebo sklon k dôvere, sú pri vysvetľovaní skutočného správania menej užitočné. Podobné výsledky dosiahli Swope et al. (2008). V štúdií so študentmi z Náморnej akademie USA autori skúmali, ako osobnostné charakteristiky ovplyvňujú rozhodovanie pri viacerých úlohách vrátane investičných hier. Zistili iba malý vplyv typu osobnosti na skutočné správanie v hre. Napokon, Evans a Ravelle (2008) skúmali, či otázky, ktoré použili na preskúmanie sklonu k dôvere, napríklad *Verím že, vo všeobecnosti sú ľudia morálni*, alebo *Dokážem vychádzať s väčšinou ľudí*, súvisia s dimenziami päťfaktorového modelu. Autori uviedli, že dôvera pozitívne súvisela s prívetivosťou a extroverziou a negatívne s neurotizmom. Ďalej sa autori zaoberali otázkou, či množstvo peňazí investované v hre koreluje s týmito otázkami a osobnosťou. Zistili, že spomedzi všetkých piatich

osobnostných dimenzií sa významným prediktorom dôverujúceho správania ukázala byť iba prívetivosť, teda odoslané množstvo peňazí sa zvyšovalo s prívetivosťou jednotlivca. Toto by mohlo naznačovať, že osobnosť podobne ovplyvňovala ako sklon k dôvere, tak aj dôverujúce správanie. Ak však do modelu pridali k dôverujúcemu správaniu aj otázky ohľadne sklonu k dôvere, efekt prestal byť významný. Toto zistenie môže zase naznačovať, že vplyv osobnostných črt na dôverujúce správanie sa stráca v prípade, kedy berieme v úvahu aj sklon k dôvere. Ten je, zdá sa, schopný reálne správanie vysvetliť omnoho lepšie.

Okrem dimenzií päťfaktorového modelu a modelu HEXACO niektorí autori očakávali, že dôverujúce správanie môžu predpovedať aj ďalšie osobnostné vlastnosti. Konkrétne sa uvažuje o tom, že črty označované ako temná triáda—narcizmus, psychopatia a machiavelizmus—súvisia s dôverou. Niektorí autori predpokladali, že najmä machiavelizmus môže umožniť identifikáciu osôb s nižšou náchylnosťou k dôvere. Výsledky sú však zmiešané. Napríklad Burks et al. (2003) pomocou škály machiavelizmu skúmali, či sú cynickí a manipulatívnejší ľudia ochotní menej dôverovať v porovnaní s ľuďmi s nízkym machiavelizmom. V súlade s ich očakávaniami zistili, že machiavelistickí jednotlivci posielali v investičnej hre menej peňazí. Ďalej Burks et al. (2003) potvrdili, že iné etnické skupiny boli konzistentne menej dôverčivé ako bieli, zatiaľ čo rodové rozdiely boli v konečnom modeli nevýznamné. Na rozdiel od Burksa et al. (2003), Gunnthorsdottir et al. (2002) nenašli žiadne dôkazy o tom, že by machiavelizmus mohol byť použitý ako zmysluplný prediktor dôverujúceho správania v investičnej hre.

NAVRHNUTIE TEORETICKÉHO MODELU

Na základe vyššie spomínaných výskumov je našim cieľom v tejto časti kapitoly vytvorenie základného hypotetického modelu dôvery a s ňou súvisiacich faktorov, ktorý by následne mohol byť overovaný empiricky.

Makroekonomické a kultúrne faktory môžu byť veľmi nápomocné pri vysvetľovaní rozdielov medzi určitými krajinami, no ich explikačná sila je nízka v prípade, kedy chceme pochopiť, prečo sa ľudia medzi sebou

lišia v rámci jednej krajiny. Predošlé výskumy ďalej naznačujú, že existujú určité globálne vzorce, ktoré sa opakujú vo viacerých krajinách a môžu pomôcť tieto rozdiely vysvetľovať. Sem patria napríklad regionálne a etnické rozdiely v rámci krajiny či demografické charakteristiky jednotlivcov. Literatúra však ukazuje, že aj keď tieto faktory môžu zohrávať významnú rolu, pre vysvetlenie rozdielov medzi jednotlivcami nie sú dostatočné. Týmto sa dostávame na najnižšiu úroveň analýzy, na ktorej sledujeme špecifické osobnostné charakteristiky, ktoré nám dovoľujú relatívne dobre uchopiť, prečo sú určití ľudia viac dôverčiví—majú vyšší sklon k dôvere—ako ostatní.

Je však dôležité si uvedomiť, že najsilnejší vplyv má osobnosť na úrovni všeobecného nešpecifikovaného sklonu k dôvere. Naopak, čím viac sa dostávame na úroveň reálneho dôverujúceho správania, v ktorom rozhodnutia sa stávajú menej abstraktné a partneri viac známi, tým väčšiu úlohu začínajú zohrávať kontextové faktory, vrátane dôveryhodnosti potenciálnych partnerov. Štúdia Brazil et al. (2021) s použitím modelu HEXACO môže byť ale varovným signálom, že vplyv osobnosti siaha ďalej ako len ku sklonu k dôvere a následky dôverujúceho rozhodovania môžu byť v reálnom živote nepriaznivé a dokonca aj nebezpečné.

METODOLOGICKÁ POZNÁMKA

Aj keď sa zdá, že sklon k dôvere je samostatný konštrukt, ktorý je dobre predpovedateľný určitými osobnostnými dimenziami, nie je jasné, či sa sklon k dôvere skutočne líši od toho, čo už je zachytené v päťfaktorovom modeli osobnosti. Najmä, prívetivosť vo svojej samotnej definícii obsahuje aj dôveru. Dve najpopulárnejšie metódy v rámci päťfaktorového modelu—*NEO-PI* (Costa & McCrae, 1992) a *IPIP* (Goldberg et al., 2006)—zahŕňajú dôveru ako element dimenzie prívetivosti. Líši sa teda dôvera od tejto osobnostnej dimenzie? Tieto dva konštrukty—sklon k dôvere a prívetivosť—majú niektoré spoločné aspekty, a preto sa zdá byť intuitívne, že prívetivosť by mala predpovedať sklon k dôvere a následne dôverujúce správanie. Sklon k dôvere však môže vysvetliť niektoré formy správania, ktoré osobnostné modely vysvetliť nedokážu. Týmto problémom sa nedávno zaoberali Alarcon et al. (2018),

ktorí sledovali, či proces dôvery, definovaný dimenziami presvedčenie, zámer a správanie, predikuje lepšie osobnosť alebo samotný sklon k dôvere. Vo svojej štúdii použili päťfaktorový model, sklon k dôvere meraný pomocou dotazníka upraveného Mayerom a Davisom (1999) a investičné hry. Ukázalo sa, že sklon k dôvere predikoval presvedčenie o dôveryhodnosti, zámer dôverovať aj dôverujúce správanie v investičnej hre lepšie ako osobnostné vlastnosti. Výsledky podporili hypotézu, že sklon k dôvere je širší pojem ako prítivnosť alebo ktorákoľvek z ďalších dimenzií päťfaktorového modelu osobnosti. Inými slovami, osobnostné charakteristiky môžu do určitej miery reprezentovať špecifické dimenzie dôvery, najmä presvedčenia a zámer, ale nie sú schopné vysvetliť koncept dôvery v celom rozsahu, najmä nie dôverujúce správanie. Autori tvrdia, že je pravdepodobné, že štúdiám využívajúcim štandardné inventáre päťfaktorového modelu unikajú významné aspekty dôvery, a to tie spojené s reálnym každodenným správaním. Tieto úvahy podporuje aj ďalší výskum, v ktorom Dohmen et al. (2012) zistili, že prenos dôvery od rodičov k deťom sa líši od prenosu osobnostných charakteristik.

Spomínaná štúdia Alarcon et al. (2018) navyše poskytla podporu pre starší Mayerov model (Mayer et al., 1995), ktorý predpokladá, že dôveru definovanú ako presvedčenie, zámer a správanie najlepšie predpovedá sklon človeka k dôvere. V súlade s teóriou plánovaného správania podpora tohto modelu poukázala na to, že sklon k dôvere by mal predikovať skutočné správanie lepšie ako koncepčne vzdialenejší päťfaktorový model (Alarcon et al., 2018). Môžeme teda dospieť k záveru, že rola osobnostných vlastností je najvýraznejšia pri formovaní sklonu k dôvere. Čím širší je však koncept dôvery, tým je schopnosť osobnosti predikovať menej spoľahlivá. V procese dôvery rola osobnostných dimenzií má tendenciu klesať a je nahradená kontextovými faktormi, ako aj vnímanou dôveryhodnosťou (Alarcon et al., 2018).

Na fakt, že sklon k dôvere a niektoré osobnostné charakteristiky, ako napríklad prítivnosť, nie sú rovnakými konštruktmi, môže poukazovať aj ich odlišný pôvod. V súčasnosti sa predpokladá, že vlastnosti zahrnuté v päťfaktorovom modeli osobnosti úzko súvisia s genetickými a

biofyzikálnymi príčinami (Bouchard & Loehlin, 2001; Costa & McCrae, 1992). Naproti tomu, sklon k dôvere je jav, ktorý ukazuje vzťahy s environmentálnymi, sociálnymi a kultúrnymi podmienkami, no s genetikou už v takej miere nie (Van Lange et al., 2014; Van Lange, 2015). V dôsledku toho môžeme očakávať, že sklon k dôvere sa do veľkej miery vyvíja vďaka životným individuálnym aj kolektívnym skúsenostiam (Mooradian et al., 2006; Uslaner, 2002).

ZÁVER

Keďže osobnostné vlastnosti sa považujú za relatívne stále počas celého života, nabáda to k predpokladu, že aj ich vzťah so sklonom k dôvere je pomerne stabilný. Ako sme však poukázali, vzťah medzi osobnostnými vlastnosťami, najmä s prívetivosťou, a dôverou je najsilnejší pre všeobecný a nešpecifikovaný sklon k dôvere. Znamená to, že vo všeobecnosti sa niektorí ľudia označujú za viac ochotných dôverovať iným. Pokiaľ však ide o skutočné dôveryhodné správanie, stále dôsledne hodnotia dôveryhodnosť svojich partnerov. V dôsledku toho je vplyv osobnostných vlastností na dôverujúce správanie slabší ako v ostatných fázach procesu dôvery, konkrétne v presvedčení o dôveryhodnosti a zámere dôverovať. Inými slovami, osobnostné vlastnosti a sklon k dôvere sú dôležitými faktormi pri rozvíjaní všeobecnej dôvery, zatiaľ čo v špecifických prípadoch medziľudskej a inštitucionálnej dôvery sa dostávajú do popredia ďalšie faktory, najpravdepodobnejšie kontextové vrátane histórie interakcií. Zdá sa teda, že aj keď niektorí ľudia môžu mať väčší sklon k dôvere ako ostatní, samotný sklon ich nerobí slepými pre dôležité kontextové faktory, predovšetkým pre dôveryhodnosť ľudí, s ktorými sa stretávajú.

Ďalšie dôležité zistenie sa týka konceptualizácie dôvery a metód použitých na jej meranie. Ako ilustrujú doterajšie kapitoly tejto knihy, dôvera nie je jedným konštruktom. V dôsledku toho existujú rôzne doménovo-špecifické metódy vyvinuté na meranie dôvery. Zatiaľ čo sociologické prieskumy zvyčajne používajú dotazníky a zameriavajú sa na sklon k dôvere, ekonómovia skúmajú medziľudskú alebo inštitucionálnu dôveru pomocou experimentálnych hier zameraných

na behaviorálne aspekty dôvery. Korelácia medzi metódami skúmajúcimi sklon k dôvere a dôverujúce správanie nie je ani zďaleka dokonalá, a preto faktory, o ktorých sa predpokladá, že predpovedajú alebo korelujú s dôverou meranou dotazníkovými metódami, nemusia súvisieť s výsledkami získanými vďaka experimentálnym výskumom. V dôsledku toho môže byť veľká časť heterogenity výsledkov spôsobená samotným využívaním rôznych prístupov a metód zisťovania dôvery (Freitag & Bauer, 2016).

Nižšie uvádzame celkové zhrnutie rozoberaných zistení v tejto kapitole:

Aj keď dôvera súvisí s rôznymi faktormi, ako sú napríklad HDP v prepočte na jedného obyvateľa, vývojové štádium krajiny, geografické faktory či rodová a ekonomická rovnosť, v danom politickom, ekonomickom a geografickom kontexte ľudia stále môžu prejavovať rôzny sklon k dôvere. Tieto rozdiely možno pripísať individuálnym rozdielom vrátane osobnostných vlastností, veku, vzdelania a pohlavia.

Individuálne rozdiely ovplyvňujú sklon k dôvere aj dôverujúce správanie. Účinok je však silnejší v prípade sklonu k dôvere ako v prípade dôverujúceho správania. Toto je dôležité zistenie pre tých, ktorí majú v úmysle porovnať výsledky získané rôznymi metódami na meranie dôvery. Hoci metódy korelujú, korelácie ani zďaleka nie sú dokonalé. To naznačuje, že rôzne metódy merajú rôzne konštrukty dôvery. V dôsledku toho môžu tieto odlišné konštrukty korelovať s rôznymi faktormi. Zatiaľ čo dôverujúce správanie koreluje skôr so situačnými faktormi, sklon k dôvere koreluje s individuálnymi vlastnosťami.

Osobnosť—predovšetkým prívetivosť—sa ukazuje byť dôležitá predovšetkým pri predikovaní sklonu k dôvere. Charakteristiky osobnosti však nie sú totožné so sklonom k dôvere.

Vplyv osobnosti je najvýraznejší vo formovaní sklonu k dôvere a klesá, pokiaľ ide o reálne dôverujúce správanie. Osobnosť hrá väčšiu rolu, keď potrebujeme dôverovať cudzím ľuďom, o ktorých vieme málo, alebo keď nedokážeme posúdiť ich dôveryhodnosť.

Aj keď osobnostné vlastnosti môžu urobiť naše hodnotenie dôveryhodnosti iných ľudí priaznivejším, nezaslepujú nás voči kontextu a situačným faktorom, ktoré by mohli naznačovať, že dôvera by bola neopodstatnená. Hoci jednotlivec môže mať väčší sklon k dôvere, pri skutočnom správaní dokáže byť stále opatrný.

Sklon k dôvere môže byť zároveň vrodený aj naučený. Aj keď nedokážeme oddeliť relatívne vplyvy génov a výchovy, môžeme jasne identifikovať situácie, v ktorých sú deficity dôvery spôsobené kontextovými a environmentálnymi faktormi. Na druhej strane, keď ľudia s podobným pozadím reagujú na podobné situácie odlišne, môžeme predpokladať, že za ich reakciu zodpovedajú individuálne rozdiely, vrátane osobnostných črt.

POĎAKOVANIE

Táto kapitola bola podporená grantovou agentúrou VEGA MŠ SR a SAV v rámci projektu č. 2/0035/20 „Kognitívne a osobnostné prediktory budovania dôvery“.

REFERENCIE

- Alarcon, G. M., Lyons, J. B., Christensen, J. C., Bowers, M. A., Klosterman, S. L., & Capiola, A. (2018). The role of propensity to trust and the five factor model across the trust process. *Journal of Research in Personality*, 75, 69–82. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2018.05.006>
- Bansal, G., Zahedi, F. M., & Gefen, D. (2016). Do context and personality matter? Trust and privacy concerns in disclosing private information online. *Information and Management*, 53(1), 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.im.2015.08.001>
- Baumert, A., Schlösser, T., & Schmitt, M. (2014). Economic games: A performance-based assessment of fairness and altruism. *European Journal of Psychological Assessment*, 30(3), 178–192. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000183>
- Becker, A., Deckers, T., Dohmen, T., Falk, A., & Kosse, F. (2012). The relationship between economic preferences and psychological

- personality measures. *Annual Review of Economics*, 4, 453–478.
<https://doi.org/10.1146/annurev-economics-080511-110922>
- Ben-Ner, A., & Halldorsson, F. (2010). Trusting and trustworthiness: What are they, how to measure them, and what affects them. *Journal of Economic Psychology*, 31(1), 64–79.
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2009.10.001>
- Berg, J., Dickhaut, J., & McCabe, K. (1995). Trust, reciprocity, and social history. *Games and Economic Behavior*, 10(1), 122–142.
<https://doi.org/10.1023/a:1012294324713>
- Bouchard, T. J., & Loehlin, J. C. (2001). Genes, evolution, and personality. *Behavioral Genetics*, 31(3), 243–273. [https://doi: 10.1023/a:1012294324713](https://doi.org/10.1023/a:1012294324713)
- Brazil, K. J., Dias, C. J., & Forth, A. E. (2021). Successful and selective exploitation in psychopathy: Convincing others and gaining trust. *Personality and Individual Differences*, 170.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110394>
- Burks, S. V., Carpenter, J. P., & Verhoogen, E. (2003). Playing both roles in the trust game. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 51(2), 195–216. [https://doi.org/10.1016/S0167-2681\(02\)00093-8](https://doi.org/10.1016/S0167-2681(02)00093-8)
- Chaudhuri, A., Paichayontvijit, T., & Shen, L. (2013). Gender differences in trust and trustworthiness: Individuals, single sex and mixed sex groups. *Journal of Economic Psychology*, 34, 181–194.
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2012.09.013>
- Costa, P., & McCrae, R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5–13. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.4.1.5>
- Dinesen, P. T., Nørgaard, A. S., & Klemmensen, R. (2014). The civic personality: Personality and democratic citizenship. *Political Studies*, 62(1), 134–152. <https://doi.org/10.1111/1467-9248.12094>
- Dohmen, T., Falk, A., Huffman, D., & Sunde, U. (2012). The intergenerational transmission of risk and trust attitudes. *Review*

of Economic Studies, 79(2), 645–677.

<https://doi.org/10.1093/restud/rdr027>

- Evans, A. M., & Revelle, W. (2008). Survey and behavioral measurements of interpersonal trust. *Journal of Research in Personality*, 42(6), 1585–1593. <https://doi.org/10.1016/j.jrjp.2008.07.011>
- Falk, A., Becker, A., Dohmen, T., Enke, B., Huffman, D., & Sunde, U. (2018). Global evidence on economic preferences. *The Quarterly Journal of Economics*, 133(4), 1645–1692. <https://doi.org/10.1093/qje/qjy013>.Advance
- Falk, A., & Hermle, J. (2018). Relationship of gender differences in preferences to economic development and gender equality. *Science*, 362(6412). <https://doi.org/10.1126/science.aas9899>
- Fehr, E. (2009). On the economics and biology of trust. *Journal of the European Economic Association*, 7(2–3), 235–266. <https://doi.org/10.1162/JEEA.2009.7.2.3.235>
- Freitag, M., & Bauer, P. C. (2016). Personality traits and the propensity to trust friends and strangers. *The Social Science Journal*, 53(4), 467–476. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2015.12.002>
- Goldberg, L. R., Johnson, J. A., Eber, H. W., Hogan, R., Ashton, M. C., Cloninger, C. R., & Gough, H. G. (2006). The international personality item pool and the future of public-domain personality measures. *Journal of Research in Personality*, 40, 84–96. <https://doi.org/10.1016/j.jrjp.2005.08.007>
- Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2004). The role of social capital in financial development. *American Economic Review*, 94(3), 526–556. <https://doi.org/10.1257/0002828041464498>
- Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2008). Trusting the stock market. *Journal of Finance*, 63, 2557–2600. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.2008.01408.x>
- Gunnthorsdottir, A., McCabe, K., & Smith, V. (2002). Using the Machiavellianism instrument to predict trustworthiness in a

- bargaining game. *Journal of Economic Psychology*, 23(1), 49–66.
[https://doi.org/10.1016/S0167-4870\(01\)00067-8](https://doi.org/10.1016/S0167-4870(01)00067-8)
- Halama, P., Kohút, M., Soto, C. J., & John, O. P. (2020). Slovak adaptation of the Big Five Inventory (BFI-2): Psychometric properties and initial validation. *Studia Psychologica*, 62(1), 74–87.
<https://doi.org/10.31577/sp.2020.01.792>
- Henrich, J., Heine, S. J., & Norenzayan, A. (2010). The weirdest people in the world? *Behavioral and Brain Sciences*, 33(2–3), 61–135.
<https://doi.org/10.1017/S0140525X0999152X>
- Hiraishi, K., Yamagata, S., Shikishima, C., & Andoc, J. (2008). Maintenance of genetic variation in personality through control of mental mechanisms: A test of trust, extraversion, and agreeableness. *Evolution and Human Behavior*, 29(2), 79–85.
<https://doi.org/10.1016/j.evolhumbehav.2007.07.004>
- Jones, S. L., & Shah, P. P. (2016). Diagnosing the locus of trust: A temporal perspective for trustor, trustee, and dyadic influences on perceived trustworthiness. *Journal of Applied Psychology*, 101(3), 392–414. <https://doi.org/10.1037/apl0000041>
- Knack, S., & Keefer, P. (1997). Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation. *The Quarterly Journal of Economics*, 112(4), 1251–1288. <https://doi.org/10.1162/003355300555475>
- Lange, P. A. M. Van, Vinkhuyzen, A. A. E., & Posthuma, D. (2014). Genetic influences are virtually absent for trust. *PLoS ONE*, 9(4).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0093880>
- Lyons, J. B., Stokes, C. K., & Schneider, T. R. (2011). Predictors and outcomes of trust in teams. In N. Stanton (Ed.), *Trust in military teams* (pp. 31–48). Ashgate.
- Mayer, R. C., & Davis, J. . (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasiexperiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123–136.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.84.1.123>

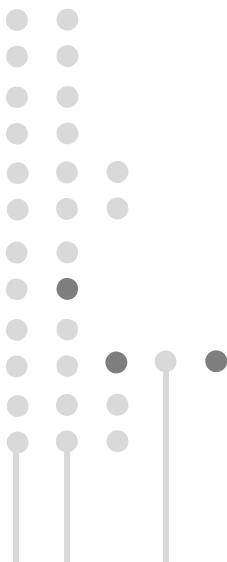
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). Model of trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
<https://doi.org/10.5465/AMR.1995.9508080335>
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and distrust definitions: One bite at a time. In R. Falcone, M. Singh, & Y. H. Tan (Eds.), *Trust in Cyber-societies: Integrating the human and artificial perspectives* (pp. 27–54). Springer. https://doi.org/10.1007/3-540-45547-7_3
- Mogilski, J. K., Vrabel, J., Mitchell, V. E., & Welling, L. L. M. (2019). The primacy of trust within romantic relationships: Evidence from conjoint analysis of HEXACO-derived personality profiles. *Evolution and Human Behavior*, 40(4), 365–374.
<https://doi.org/10.1016/j.evolhumbehav.2019.04.001>
- Mondak, J. J., & Halperin, K. D. (2008). A framework for the study of personality and political behaviour. *British Journal of Political Science*, 38(2), 335–362. <https://doi.org/10.1017/S0007123408000173>
- Mooradian, T., Renzl, B., & Matzler, K. (2006). Who trusts? Personality, trust and knowledge sharing. *Management Learning*, 37(4), 523–540. <https://doi.org/10.1177/1350507606073424>
- Müller, J., & Schwieren, C. (2020). Big Five personality factors in the Trust Game. *Journal of Business Economics*, 90(1), 37–55.
<https://doi.org/10.1007/s11573-019-00928-3>
- Naef, M., Fehr, E., Fischbacher, U., Schupp, J., & Wagner, G. (2008). Decomposing trust: Explaining national and ethnical trust differences. *Working Paper; Institute for Empirical Research in Economics, University of Zurich*.
<https://doi.org/10.1080/00207594.2008.10108486>
- Oskarsson, S., Dawes, C., Johannesson, M., & Magnusson, P. K. E. (2012). The genetic origins of the relationship between psychological traits and social trust. *Twin Research and Human Genetics*, 15(1), 21–33. <https://doi.org/10.1375/twin.15.1.21>

- Pothos, E. M., Perry, G., Corr, P. J., & Matthew, M. R., Busemeyer, J. R. (2011). Understanding cooperation in the Prisoner's Dilemma game. *Personality and Individual Differences*, 51(3), 210–215. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.05.002>
- Spolaore, E., & Wacziarg, R. (2013). How deep are the roots of economic development? *Journal of Economic Literature*, 51(2), 325–369. <http://www.nber.org/papers/w12153>
- Swope, K. J., Cadigan, J., Schmitt, P. M., & Shupp, R. (2008). Personality preferences in laboratory economics experiments. *Journal of Socio-Economics*, 37(3), 998–1009. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2006.12.065>
- Uslaner, E. M. (2002). *The moral foundations of trust*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.2139/ssrn.824504>
- Van Lange, P. A. M. (2015). Generalized trust: Four lessons from genetics and culture. *Current Directions in Psychological Science*, 24(1), 71–76. <https://doi.org/10.1177/0963721414552473>

[ČASŤ TRETIA]

...

DÔVERA NA SLOVENSKU



KAPITOLA VII



**KRÍZA DÔVERY NA
SLOVENSKU:
ÁNO ALEBO NIE?**



Miroslava Bozogáňová

Ivana Piterová

ÚVOD

Dôvera je v spoločenských vedách považovaná za základný pilier medziľudských vzťahov i demokratického systému. Slovensko, podobne ako ostatné postkomunistické krajiny, je známe nižšou sociálnou a inštitucionálnou dôverou, no v súvislosti so spoločenskými a politickými zmenami je potrebné reflektovať súčasný stav i potenciálne zmeny. Vo verejnom diskurze na Slovensku sa dokonca hovorí o období niekoľkých ostatných rokov ako o kríze dôvery. Naštrbená dôvera v právny a súdny systém, políciu a politikov sa premietla napríklad aj do výsledku parlamentných volieb 2020, a to jednak do vyššej volebnej účasti—parlamentné voľby 2016 - 59.8% vs. parlamentné voľby 2020 - 65.8%—ale aj do zmeny politického zloženia, kde strana SMER - Sociálna demokracia po 12 rokoch stratila svoje prvenstvo (ŠÚ SR, 2016; 2020). Pre adekvátne zhodnotenie aktuálneho stavu a možných zmien je dôležité nazerať na tému dôvery z vedeckého hľadiska, a to napríklad cez optiku výsledkov medzinárodných prieskumov zisťujúcich presvedčenia, postoje a vzorce správania ľudí.

V tejto kapitole nadväzujeme na kapitoly z prvej časti tejto knihy, ktoré charakterizujú pojmy inštitucionálna dôvera a interpersonálna dôvera a vysvetľujú vzťahy medzi týmito konštruktami. Nakoľko vychádzame z medzinárodných prieskumov ako Európska sociálna sonda (ďalej ESS), je potrebné zdôrazniť, že sociálna dôvera je v tomto projekte koncipovaná ako generalizovaná dôvera. Ako bolo uvedené v prvej kapitole, generalizovaná dôvera je všeobecná východzia tendencia správať sa k ľuďom ako keby boli dôveryhodní (Uslaner, 2016). Dôvera v inštitúcie je v projekte rozdelená na dôveru v národné a nadnárodné inštitúcie, čo bližšie popisujeme v časti *Metódy*.

Cieľom tejto kapitoly je nájsť odpoveď na základnú otázku vyplývajúcu z jej názvu, a teda, či možno na základe dostupných dát medzinárodných prieskumov, ako je Európska sociálna sonda a Eurobarometer, hovoriť o kríze dôvery na Slovensku. S týmto cieľom súvisia nasledujúce štyri výskumné otázky, ktoré budú predmetom vykonaných analýz:

- *Aká je úroveň sociálnej a inštitucionálnej dôvery na Slovensku v kontexte krajín Európy?*
- *Mení sa úroveň sociálnej dôvery v čase, zdá sa, našttrbenej inštitucionálnej dôvery na Slovensku?*
- *Ako súvisí inštitucionálna dôvera s vnímaním demokratických princípov na Slovensku?*
- *Odlíšujú sa medzi sebou ľudia s rôznou mierou inštitucionálnej dôvery v spokojnosti, postojom k migrantom a politickej angažovanosti?*

METÓDY

Za účelom naplnenia stanovených cieľov boli pre analýzy použité dáta zbierané v rámci projektu ESS a Eurobarometer. V tejto časti sú bližšie popísané dané projekty a položky, ktoré boli súčasťou vykonaných analýz.

EURÓPSKA SOCIÁLNA SONDA

Medzinárodný prieskum ESS sa od roku 2001 uskutočňuje v dvojročných intervaloch vo viac ako 30 krajinách Európy. Jedným z jeho cieľov je sledovať stabilitu a zmeny v sociálnej štruktúre, v životných podmienkach a postojoch Európanov a interpretovať sociálne, politické a hodnotové premeny obyvateľov Európy. Dotazník ESS sa skladá zo základného modulu obsahujúceho stabilne sa opakujúce položky vo všetkých kolách a dvoch rotujúcich modulov, ktoré obsahujú položky vyberané vedeckou radou v súťaži vedeckých tímov. V analýzach používame položky zo základného modulu, čo nám umožňuje analyzovať aj trendy vývoja. Deviateho kola ESS (2018) sa síce zúčastnilo 30 európskych krajín, no aktuálne dostupné a pre zvolené analýzy sú použité dáta pre 27 krajín vrátane Slovenska³. Výsledná veľkosť výskumného súboru je 47 086 respondentov. Kvôli zachyteniu zmien v

³ Belgicko, Bulharsko, Cyprus, Česká republika, Čierna hora, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Litva, Lotyšsko, Maďarsko, Nemecko, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Slovinsko, Srbsko, Španielsko, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko, Veľká Británia

úrovni dôvery v čase sme použili aj dáta šiesteho kola ESS pre Slovensko z roku 2012. V rámci vykonaných analýz sme použili vážené dáta. Všetky dáta a ďalšia dokumentácia projektu je dostupná online na stiahnutie na stránke projektu *European Social Survey*⁴. Viac informácií o realizácii projektu na Slovensku a publikácie výsledkov piatich kôl, ktorých sa Slovensko zatiaľ zúčastnilo, možno nájsť na stránke Spoločenskovedného ústavu CSPV SAV ako národného koordinátora projektu⁵. Sociálna a inštitucionálna dôvera sú dva základné konštrukty, ktoré sú predmetom analýz.

SOCIÁLNA DÔVERA

Sociálna dôvera je v dotazníku ESS meraná tromi položkami:

- 1) *Povedali by ste, že väčšine ľudí možno veriť, alebo že sa treba mať na pozore, keď sa jedná s ľuďmi?*
- 2) *Myslíte si, že väčšina ľudí by sa vás pokúsila využiť, keby mali príležitosť, alebo by sa snažili byť čestní?*
- 3) *Povedali by ste, že väčšinou sa ľudia snažia pomôcť iným, alebo sa väčšinou starajú len o seba?*

Respondenti odpovedali na 11-bodovej škále, pričom 0 = Treba sa mať na pozore / Väčšina ľudí by sa ma pokúsila využiť / Ľudia sa väčšinou starajú len o seba a 10 = Väčšine ľudí sa dá veriť / Väčšina ľudí by sa snažila byť čestnými / Ľudia sa väčšinou snažia pomôcť iným. Škála sociálnej dôvery bola vytvorená sčítaním skóre v týchto položkách a jeho vydelením počtom položiek.

INŠTITUCIONÁLNA DÔVERA

Inštitucionálna dôvera je v dotazníku ESS meraná siedmimi položkami, v ktorých majú respondenti vyjadriť ako veľmi dôverujú piatim národným inštitúciám: *parlament, právny systém, polícia, politici, politické strany*; a dvom medzinárodným inštitúciám: *Európsky parlament a OSN*. Respondenti odpovedali na 11-bodovej škále, pričom 0 = vôbec nedôverujem a 10 = úplne dôverujem.

⁴ <http://www.europeansocialsurvey.org/>

⁵ <https://www.svusav.sk/projekty/europska-socialna-sonda/>

Do vzťahu k inštitucionálnej dôvere sú dané aj ďalšie premenné, ktoré sa nachádzajú v základnom module dotazníka ESS. Patrí sem spokojnosť, postoje k migrácii, politická participácia a niekoľko položiek súvisiacich s vnímaním politiky a demokracie na Slovensku.

SPOKOJNOSŤ

Spokojnosť je v dotazníku ESS meraná štyrmi položkami:

- 1) *Ako ste v tomto období celkovo spokojný/á so svojim životom?*
- 2) *Ako ste celkovo spokojný/á so súčasným stavom ekonomiky na Slovensku?*
- 3) *Keď sa zamyslíte nad slovenskou vládou, ako ste spokojný/á s jej prácou?*
- 4) *A ako ste spokojný/á s tým, ako funguje demokracia na Slovensku?*

Respondenti odpovedali na 11-bodovej škále, pričom 0 = mimoriadne nespokojný/á, 10 = mimoriadne spokojný/á.

POSTOJE K MIGRÁCII

Postoje k migrácii sú v dotazníku ESS merané dvomi skupinami položiek. Prvá je orientovaná na postoje k príchodu migrantov do krajiny a obsahuje tri položky:

- 1) *Do akej miery myslíte, že by politika Slovenska mala dovoliť ľuďom rovnakej rasy alebo etnika ako je väčšina Slovákov, aby prišli na Slovensko a žili tu?*
- 2) *A čo ľudia inej rasy alebo etnickej skupiny ako je väčšina Slovákov?*
- 3) *A čo ľudia z chudobnejších krajín mimo Európy?*

Respondenti mali na výber 4 možnosti: 1 = Dovoliť mnohým, aby sem prišli a žili tu, 2 = Dovoliť to niekoľkým, 3 = Dovoliť to málokto, 4 = Nedovoliť to žiadnym.

Druhá skupina položiek je orientovaná na vnímané dôsledky migrácie a obsahuje tri položky:

1) Povedali by ste, že je vo všeobecnosti zlé alebo dobré pre slovenskú ekonomiku, keď tu prichádzajú žiť ľudia z iných krajín?

2) Povedali by ste, že kultúrny život na Slovensku je vo všeobecnosti ohrozovaný alebo obohacovaný ľuďmi, ktorí sem prídu žiť z iných krajín?

3) Žije sa na Slovensku horšie alebo lepšie preto, že sem prichádzajú ľudia z iných krajín?

Respondenti odpovedali na 11-bodovej škále, kde 0 = Zlé pre ekonomiku / Kultúrny život je ohrozovaný / Žije sa horšie a 10 = Dobré pre ekonomiku / Kultúrny život je obohacovaný / Žije sa lepšie.

POLITICKÁ PARTICIPÁCIA

Politická participácia je v dotazníku ESS meraná položkou zisťujúcou účasť v posledných parlamentných voľbách a tiež ôsmimi položkami: Sú rozličné spôsoby, ako sa pokúsiť zlepšiť veci na Slovensku alebo ako pomôcť zabrániť, aby sa veci zhoršili. Počas posledných 12 mesiacov urobili ste niečo z nasledovných vecí?

1) Obrátili na politika, vládu alebo predstaviteľov miestnej samosprávy?

2) Pracovali v politickej strane alebo akčnom výbore?

3) Pracovali v inej organizácii alebo združení?

4) Nosili odznak alebo vylepili plagát nejakej kampane?

5) Podpísali petíciu?

6) Zúčastnili ohlásenej verejnej demonštrácie?

7) Bojkotovali nejaký produkt?

8) Uverejnili alebo šírili hocičo o politike online, napríklad na blogoch, emailom alebo na sociálnych médiách, ako Facebook alebo Twitter?

Respondenti odpovedali na položky 1 = Áno, alebo 2 = Nie. Odpovede boli preškáľované na hodnoty 0 = Nie a 1 = Áno. Skóre bolo sčítané a v tejto podobe predstavuje škálu politickej participácie.

VNÍMANIE DEMOKRATICKÝCH PRINCÍPOV

Vnímanie demokratických princípov bolo merané 7 položkami:

- 1) Nakoľko politický systém na Slovensku umožňuje ľuďom ako ste vy vyjadrovať sa k tomu, čo vláda robí?*
- 2) Nakoľko politický systém na Slovensku dovoľuje ľuďom ako ste vy mať vplyv na politiku?*
- 3) Do akej miery podľa vás politický systém na Slovensku zabezpečuje, aby mal každý približne rovnaké šance pôsobiť v politike?*
- 4) Do akej miery podľa vás vláda na Slovensku berie do úvahy záujmy všetkých občanov?*
- 5) Do akej miery sú podľa vás rozhodnutia v slovenskej politike transparentné, to znamená, že každý môže vidieť, ako boli spravené?*

Respondenti odpovedali na 5-bodovej škále, pričom 1 = vôbec nie, 5 = vo veľkej miere.

V dvoch položkách bolo úlohou respondentov ohodnotiť, do akej miery sa daný výrok vzťahuje na Slovensko:

- 6) Celkovo každý na Slovensku má približne rovnakú šancu dosiahnuť takú úroveň vzdelania, o akú sa usiluje.*
- 7) Celkovo každý na Slovensku má približne rovnakú šancu dostať prácu, o ktorú sa uchádza.*

Respondenti odpovedali na 11-bodovej škále, pričom 0 = vôbec sa nevzťahuje, 10 = úplne sa vzťahuje.

EUROBAROMETER

Eurobarometer⁶ monitoruje názory verejnosti v členských štátoch Európskej únie od roku 1974. Súbor respondentov je v krajine vyberaný formou pravdepodobnostného výberu, pričom výsledná veľkosť výskumného súboru je približne 1000 respondentov z každej zo zúčastnených krajín. Pri analýzach sme používali vážené dáta. Všetky

⁶ <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm>

dáta a ďalšia dokumentácia projektu je dostupná online na stiahnutie na stránke Eurobarometra⁷.

EUROBAROMETER 91.2 (2019)⁸

V Slovenskej republike sa prieskumu zúčastnilo 1020 respondentov (40.1% mužov). Dáta boli získané pravdepodobnostným viacstupňovým výberom. Jednou z tém boli *Európania v roku 2019*, kde boli monitorované názory na najdôležitejšie problémy vo vlastnej krajine a v EÚ, ako napríklad dôvera vo vybrané inštitúcie, význam EÚ pre respondenta, vedomostný test o EÚ, priama voľba členov Európskeho parlamentu občanmi každého členského štátu a iné.

INŠTITUCIONÁLNA DÔVERA V tejto kapitole budeme analyzovať otázku, do akej miery dôverujú respondenti vybraným inštitúciám: *Európska únia, Vláda Slovenskej republiky, Národná rada Slovenskej republiky, politické strany, krajské alebo miestne verejné orgány a médiá*, pričom respondenti mohli označiť možnosť skôr dôverujem alebo skôr nedôverujem.

EUROBAROMETER 88.2 (2017)⁹

V Slovenskej republike sa prieskumu zúčastnilo 1 080 respondentov (43.1% mužov). Dáta boli získané pravdepodobnostným viacstupňovým výberom. Jednou z tém v rámci tohto prieskumu názorov bola korupcia.

KORUPCIA Analyzovali sme odpovede na otázku: *Nakoľko rozšírený je podľa vás problém korupcie na Slovensku?* Respondenti odpovedali, či je problém korupcie veľmi rozšírený, skôr rozšírený, skôr zriedkavý, veľmi zriedkavý, na Slovensku nie je korupcia a existovala aj možnosť neviem. Ďalšou analyzovanou položkou bola otázka, či si respondenti myslia, že *dávanie alebo branie úplatkov a zneužívanie*

⁷ <https://www.europarl.europa.eu/at-your-service/sk/be-heard/eurobarometer>

⁸ <https://www.gesis.org/en/eurobarometer-data-service/survey-series/standard-special-eb/study-overview/eurobarometer-912-za7562-march-2019>

⁹ <https://www.gesis.org/en/eurobarometer-data-service/survey-series/standard-special-eb/study-overview/eurobarometer-882-za6927-october-2017>

moci na osobný prospech je na Slovensku rozšírené v niektorej z nasledujúcich oblastí: polícia, colné úrady; daňové úrady; súdy, úrady sociálneho zabezpečenia a sociálnej pomoci; úrad prokuratúry; politici na štátnej, regionálnej alebo miestnej úrovni; politické strany; úradníci, ktorí vyhodnocujú verejné súťaže; úradníci, ktorí vydávajú stavebné povolenia; úradníci, ktorí vydávajú povolenia na podnikanie; systém zdravotnej starostlivosti; sektor vzdelávania; inšpektori v oblasti zdravia a bezpečnosti, stavebníctva, práce, kvality potravín, hygienickej kontroly a vydávania licencií; súkromné spoločnosti; banky a finančné inštitúcie; žiadne. Respondenti mohli označiť viac možností.

VÝSLEDKY

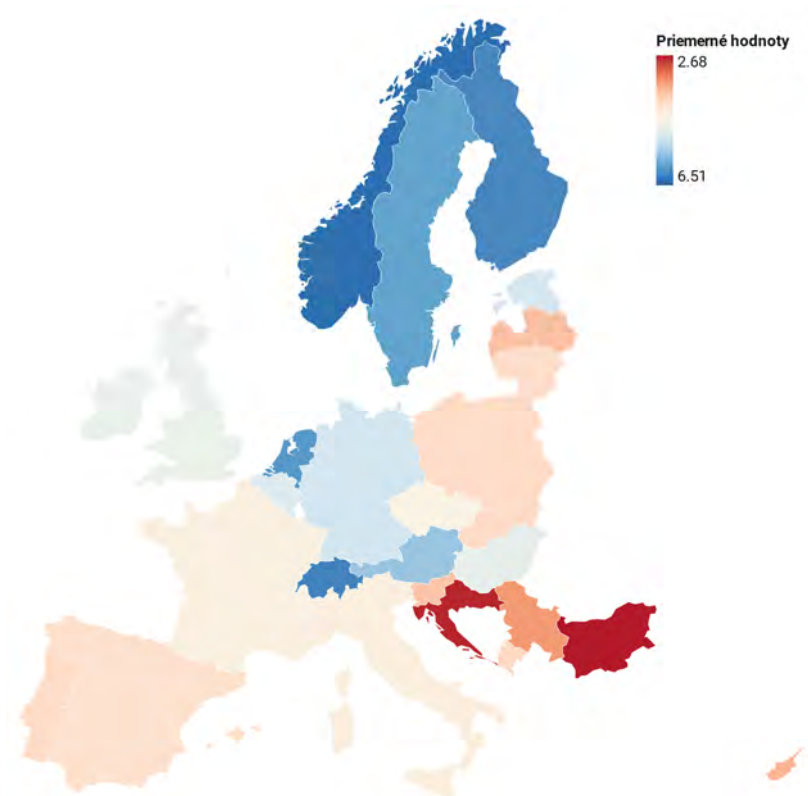
AKÁ JE ÚROVEŇ SOCIÁLNEJ A INŠTITUCIONÁLNEJ DÔVERY NA SLOVENSKU V KONTEXTE KRAJÍN EURÓPY?

DÔVERA V NÁRODNÉ INŠTITÚCIE PODĽA 9. KOLA ESS (2018)

Index miery dôvery v národné inštitúcie bol vypočítaný ako suma piatich položiek—dôvera v políciu a právny systém, politikov, politické strany a parlament—vydelená počtom položiek. Respondenti odpovedali na škále od 0 - vôbec nedôverujem do 10 - úplne dôverujem. Mapa Európy (Obrázok 1) znázorňuje priemerné skóre dôvery v národné inštitúcie pre obyvateľov jednotlivých krajín. Podľa nej najnižšiu priemernú mieru dôvery v národné inštitúcie deklarovali respondenti Bulharska, Chorvátska, Srbska, Cypru, Lotyšska, Slovinska, Čiernej hory a Slovenskej republiky—v tomto poradí. Respondentov z týchto krajín by sme mohli označiť ako *nedôverujúcich*. Dosahovali priemerné odpovede od 2.5 do 4 na škále od 0 do 10. Medzi respondentov z krajín *dôverujúcich* v národné inštitúcie sme zaradili respondentov Nórska, Švajčiarska, Fínska, Holandska, Švédska a Rakúska. Tie dosahovali priemerné skóre od 5.5 do 6.5 na škále od 0 do 10. Respondenti Slovenskej republiky mali priemerné skóre 3.99 ($SD = 2.34$), pričom v porovnaní so susediacimi krajinami, ako Česká republika, Maďarsko a Rakúsko môžeme konštatovať, že v úrovni dôvery slovenskí respondenti zaostávajú.

Pri porovnávaní Slovenska v kontexte všetkých krajín Európy zapojených do daného kola projektu ESS je ale potrebné zdôrazniť, že ani tie najviac dôverujúce krajiny nedosiahli najvyššie možné hodnotenie dôvery v národné inštitúcie, teda hodnotu 10. Najvyššie skóre 6.42 získali respondenti Nórska. Pre doplnenie obrazu, Nórsko predstavuje stabilný demokratický systém s dlhoročnou tradíciou. Okrem presadzovania egalitarizmu, má Nórsko silný verejný sektor, univerzalistický sociálny systém a silnú tradíciu zapájania verejnosti do politických procesov, čo môže pozitívne vplývať na dôveru ľudí v národné inštitúcie.

Obrázok 1 Priemerné hodnoty inštitucionálnej dôvery v národné inštitúcie v rámci krajín zapojených do 9. kola ESS (2018)

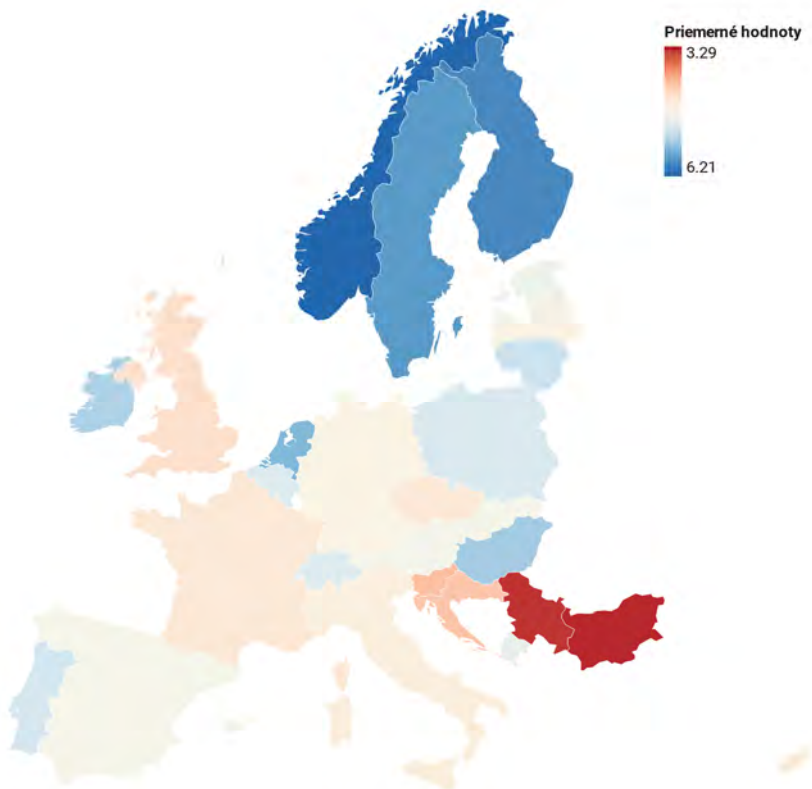


Zdroj dát: ESS 9. kolo (2018) - vlastné spracovanie

DÔVERA V NADNÁRODNÉ INŠTITÚCIE PODĽA 9. KOLA ESS (2018)

Index miery dôvery v nadnárodné inštitúcie bol vypočítaný ako suma dvoch položiek—dôvera v Európsky parlament a OSN—vydelená počtom položiek, kde respondenti rovnako odpovedali na škále od 0 - vôbec nedôverujem do 10 - úplne dôverujem. Dôveru v nadnárodné inštitúcie znázorňuje mapa (Obrázok 2). Obyvatelia Bulharska, Srbska, Slovinska, Chorvátska, Veľkej Británie, Francúzska a Českej republiky môžu byť charakterizovaní ako *nedôverujúci* nadnárodným inštitúciám.

Obrázok 2 Priemerné hodnoty inštitucionálnej dôvery (Európsky parlament a OSN) v rámci krajín zapojených do 9. kola ESS (2018)



Zdroj dát: ESS 9. kolo (2018) - vlastné spracovanie

Priemerné skóre dosahovali od 3.3 do 4.5 na škále od 0 do 10. V prípade Veľkej Británie sa táto nedôvera pretavila až do vystúpenia z EÚ. Respondenti z krajín Nórsko, Fínsko, Švédsko a Holandsko môžu byť zaradení medzi *dôverujúcich*. Priemerné skóre dosahovali od 5.5 do 6.2 na škále od 0 do 10. Obyvatelia Slovenskej republiky mali priemerné skóre 4.80 ($SD = 2.65$). V porovnaní s respondentmi z ostatných krajín sa tak nachádzajú v takzvanej neutrálnej zóne. Táto neutralita sa prejavuje aj v relatívne nízkom záujme napríklad o voľby do Európskeho parlamentu.

SOCIÁLNA DÔVERA PODĽA 9. KOLA ESS (2018)

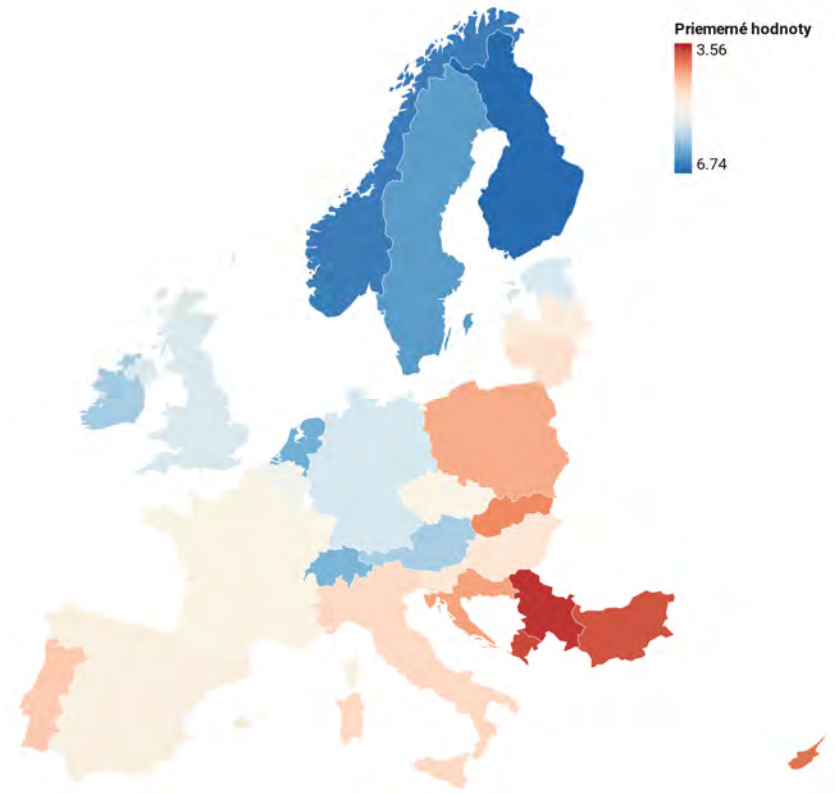
Index sociálnej dôvery bol vypočítaný ako suma troch položiek vydelená počtom položiek. Sociálna dôvera bola v položkách zachytená ako miera presvedčenia, že ľuďom vo všeobecnosti možno veriť, že sa snažia byť čestní a snažia sa pomôcť iným. Respondenti odpovedali na škále, kde 0 znamená nedôveru a 10 vysokú dôveru. Miera sociálnej dôvery v Európe je znázornená na mape (Obrázok 3).

Aj v tomto prípade boli v skupine s nízkou úrovňou sociálnej dôvery zaradení obyvatelia Srbska, Čiernej hory, Bulharska, Cypru, Slovenska, Chorvátska a Poľska. Priemerné skóre v týchto krajinách dosahovalo hodnoty od 3.6 do 4.4 na škále od 0 do 10. Respondenti z Fínska, Nórska, Švédska, Holandska a Švajčiarska sa aj v rámci dôvery k iným ľuďom zaradili ku krajinám *dôverujúcim*. Medzi krajinami s nízkou sociálnou dôverou sú okrem Slovenska zaradené aj ďalšie krajiny, ktoré majú historickú skúsenosť s nedemokratickým zriadením, či už ide o komunistické, autoritárske, socialistické alebo fašistické zriadenie.

Zdá sa, že sociálna dôvera nie je ovplyvňovaná len politickou klímou, ale aj celkovou spoločenskou otvorenosťou, prepojenosťou komunít alebo participáciou na spoločenskom živote. To možno vidieť na príklade Švajčiarska, kde neutralita krajiny a silná participácia občanov na rozhodovacích procesoch vytvára spoločnosť, ktorá má relatívne vysokú dôveru nielen v inštitúcie, ale aj dôveru medzi ľuďmi navzájom. Nakoľko mali slovenskí respondenti v sociálnej dôvere priemerné skóre 4.10 ($SD = 2.07$), v porovnaní s obyvateľmi susediacich krajín, ako Česká republika, Poľsko, Maďarsko a Rakúsko, zaostávajú. Okrem historickej

skúsenosti s režimom, ktorý rokmi naštrbil nielen inštitucionálnu, ale i sociálnu dôveru v daných krajinách, tak na Slovensku zrejme zohrávajú úlohu aj ďalšie faktory.

Obrázok 3 Priemerné hodnoty sociálnej dôvery v rámci krajín zapojených do 9. kola ESS (2018)



Zdroj dát: ESS 9. kolo (2018) - vlastné spracovanie

Napokon, pre komplexnejší prehľad o dôvere ľudí v rámci Európy, uvádzame Tabuľku 1, v ktorej sú krajiny zoradené podľa priemerného skóre v mierach dôvery v národné a nadnárodné inštitúcie a sociálnej dôvery od najviac po najmenej dôverujúce.

Tabuľka 1 Prehľad priemerných hodnôt dôvery v národné a nadnárodné inštitúcie a sociálnej dôvery v rámci krajín zapojených do 9. kola ESS (2018)

národné inštitúcie			nadnárodné inštitúcie		sociálna dôvera	
	Krajina	<i>M</i>	Krajina	<i>M</i>	Krajina	<i>M</i>
1.	Nórsko	6.42	Nórsko	6.19	Fínsko	6.70
2.	Švajčiarsko	6.22	Fínsko	5.95	Nórsko	6.55
3.	Fínsko	6.18	Švédsko	5.82	Švédsko	6.31
4.	Holandsko	6.02	Holandsko	5.59	Holandsko	6.14
5.	Švédsko	5.91	Maďarsko	5.44	Švajčiarsko	6.10
6.	Rakúsko	5.57	Írsko	5.39	Írsko	5.90
7.	Nemecko	5.19	Litva	5.25	Rakúsko	5.89
8.	Estónsko	5.12	Portugalsko	5.18	Nemecko	5.60
9.	Belgicko	5.02	Poľsko	5.12	Veľká Británia	5.55
10.	Maďarsko	4.89	Belgicko	5.08	Estónsko	5.55
11.	Írsko	4.83	Švajčiarsko	5.06	Belgicko	5.27
12.	Veľká Británia	4.80	Čierna hora	4.94	Francúzsko	5.11
13.	ČR	4.50	Estónsko	4.87	ČR	5.10
14.	Francúzsko	4.46	SR	4.80	Španielsko	5.04
15.	Taliansko	4.43	Rakúsko	4.80	Lotyšsko	5.00
16.	Španielsko	4.12	Španielsko	4.79	Slovinsko	4.86
17.	Litva	4.03	Nemecko	4.69	Maďarsko	4.85
18.	Poľsko	4.01	Lotyšsko	4.68	Litva	4.77
19.	Portugalsko	4.00	Taliansko	4.62	Taliansko	4.62
20.	SR	3.99	Cyprus	4.58	Portugalsko	4.52
21.	Čierna hora	3.97	ČR	4.52	Poľsko	4.32
22.	Slovinsko	3.79	Francúzsko	4.51	Chorvátsko	4.26
23.	Lotyšsko	3.76	Veľká Británia	4.38	SR	4.10
24.	Cyprus	3.68	Chorvátsko	4.13	Cyprus	3.98
25.	Srbsko	3.45	Slovinsko	4.10	Bulharsko	3.81
26.	Chorvátsko	2.74	Srbsko	3.38	Čierna hora	3.76
27.	Bulharsko	2.69	Bulharsko	3.33	Srbsko	3.66

Zdroj dát: ESS 9. kolo (2018) - vlastné spracovanie; SR – Slovenská republika, ČR – Česká republika

INŠTITUCIONÁLNA DÔVERA PODĽA EUROBAROMETRA 91.2 2019

Problemátike dôvery v národné i nadnárodné inštitúcie a médiá bol venovaný priestor aj v rámci Eurobarometra 91.2 (2019) - Európania v 2019. Na dôveru bola zameraná otázka, v ktorej sa respondentov pýtali, či daným inštitúciám—Európska únia, vláda, parlament, politické strany, krajské alebo miestne verejné orgány a médiá—skôr dôverujú alebo skôr nedôverujú. V Obrázku 4 uvádzame percentuálny prehľad označenia možnosti *danej inštitúcie skôr dôverujem* v zúčastnených krajinách. Výsledky sú zoradené podľa dôvery k Európskej únii.

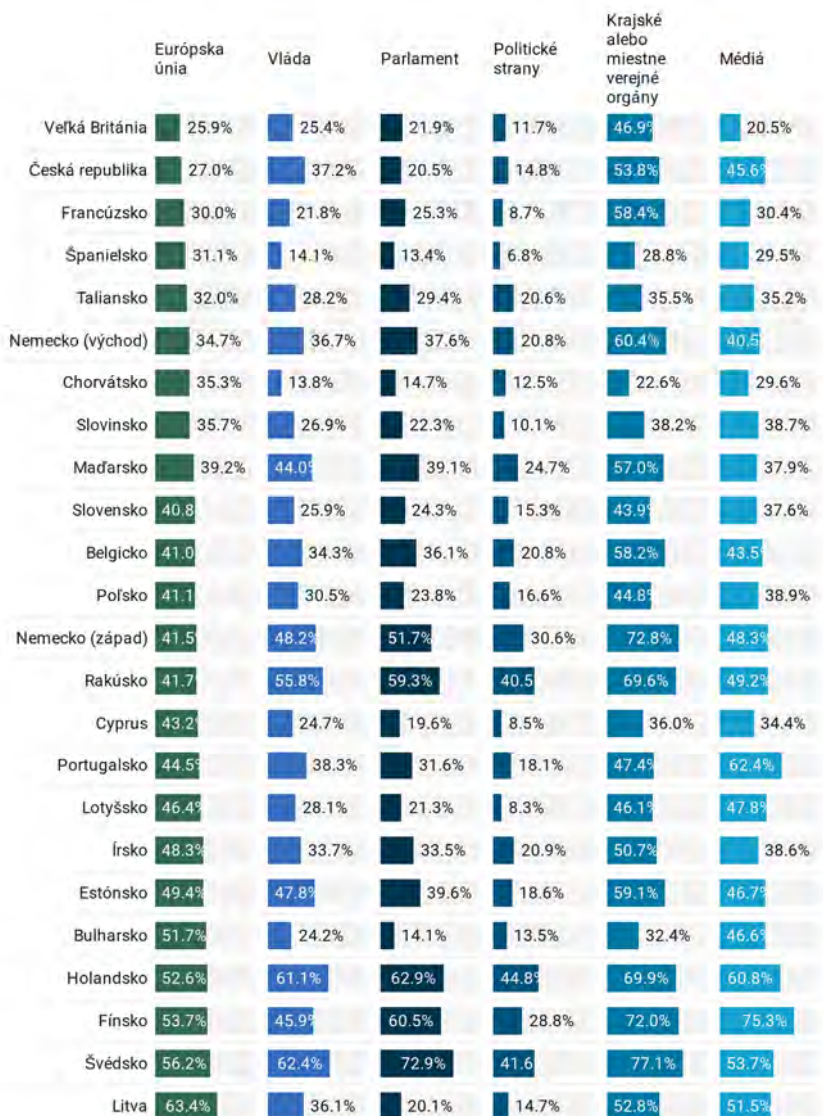
Ako je uvedené v Obrázku 4, Európskej únii dôveruje až 40.8% Slovákov, čo je v porovnaní s ostatnými inštitúciami vysoké percento. Tento údaj tak potvrdzuje výsledok o miere dôvery v nadnárodné inštitúcie z dát Európskej sociálnej sondy. Tejto inštitúcii dôveruje najmenej respondentov vo Veľkej Británii (25.9%) a Českej republike (27%)—čo súhlasí aj s výsledkami z dát ESS—a tiež vo Francúzsku (30%). Podobne ako Slováci skórovali aj Maďarskí (39.2%) a Poľskí respondenti (41.1%). Najviac dôverujú Európskej únii respondenti v Litve (63.4%), Švédsku (56.2%), Fínsku (53.7%), Holandsku (52.6%) a Bulharsku (51.7%).

Vláde na Slovensku dôveruje 25.9% respondentov. V Chorvátsku (13.8%) a Španielsku (14.1%) vláde dôveruje najmenej respondentov, zatiaľ čo vo Švédsku (62.4%) a Holandsku (61.1%) je dôvera vláde na najvyššej úrovni v rámci krajín. V porovnaní s ostatnými krajinami Vyšehradskej štvorky sme na tom horšie ako respondenti z Českej republiky (37.2%), Poľska (30.5%) i Maďarska (44%). Parlamentu dôveruje 13.4% Španielov, 14.1% Bulharov a 14.7% Chorvátov, pričom na Slovensku je to takmer štvrtina respondentov (24.3%), čo je vzhľadom k dôvere v parlament u Švédov (72.9%), Holanďanov (62.9%) a Fínov (60.5%) nízke číslo. V porovnaní so susediacimi krajinami sme na tom lepšie ako českí respondenti (20.5%), podobne ako poľskí respondenti (23.8%), no horšie ako maďarskí (39.1%) respondenti.

V Slovenskej republike dôveruje politickým stranám 15.3% respondentov. Menej ako 9% respondentov dôveruje politickým stranám v Španielsku, Lotyšsku, Cypre a vo Francúzsku; viac ako 40% v Rakúsku, Švédsku a Holandsku. Respondenti z Českej republiky (14.8%) a

Poľska (16.6%) sú na tom podobne, lepšie sú na tom obyvatelia Maďarska (24.7%).

Obrázok 4 Percentuálne vyjadrenie odpovede *skôr dôverujem* danej inštitúcii v rámci krajín zapojených do Eurobarometra 91.2 (2019)



Zdroj dát: Eurobarometer 91.2 (2019) - vlastné spracovanie

Na rozdiel od dát ESS bola v Eurobarometri venovaná pozornosť aj krajským a miestnym verejným orgánom a dôvere k médiám, čo nám umožňuje rozšíriť uvedené zistenia. Krajské alebo miestne verejné orgány majú na Slovensku dôveru u takmer 44% respondentov, čo je najvyššie číslo spomedzi ostatných zisťovaných inštitúcií. Týmto inštitúciám najmenej zo zúčastnených krajín dôverujú respondenti v Chorvátsku (22.6%) a Španielsku (28.8%) a najviac vo Švédsku (77.1%), Nemecku - západ (72.8%) a Fínsku (72%). Zaujímavým zhrnutím teda je, že slovenskí respondenti dôverujú vo vyššej miere krajským a miestnym orgánom a tiež nadnárodným inštitúciám, ako tým na národnej úrovni.

Na Slovensku médiám dôveruje 37.6% respondentov. Táto dôvera voči médiám má ale svoje slabé miesta, nakoľko slovenské štúdie poukazujú na vysokú dôveru aj k nedôveryhodným médiám. Napríklad, podľa prieskumu agentúry Focus pre *Transparency International*, každý siedmy človek číta dezinformačné weby (Piško, 2020). Dôsledkom šírenia a čítania obsahu dezinformačných médií môže byť napríklad znižovanie dôvery v inštitúcie, média či polarizácia spoločnosti. Treba ale doplniť, že v tomto prípade platí takzvaná reverzná kauzalita, a teda, že k týmto zdrojom informácií inklinujú práve ľudia s nižšou dôverou v média a politikov (Ognyanova et al., 2020). Najmenej respondentov dôveruje médiám vo Veľkej Británii (20.5%), v Španielsku (29.5%) a v Chorvátsku (29.6%) a najviac vo Fínsku (75.3%), Portugalsku (62.4%) a Holandsku (60.8%).

Jedným z možných dôvodov, prečo je vo Fínsku najvyššia dôvera voči médiám, je nízka polarizácia, žiadna priama súťaž medzi hlavnými spravodajskými novinami a taktiež—po Nórsku—druhá najvyššia nezávislosť médií podľa *2020 World Press Freedom Index* (Reporters without borders, 2020). Pre porovnanie, Slovensko je v tomto rebríčku na 33. mieste zo 180 krajín sveta. Okrem iného je vo Fínsku vyššia miera mediálnej gramotnosti, čo sa odzrkadľuje na umiestnení Fínska na prvom mieste v *Media Literacy Index 2019*. Pre porovnanie, Slovensko je v tomto rebríčku na 22. mieste z 35. krajín a medzi rokmi 2018 a 2019 zaznamenalo spolu s Českou republikou najväčší pokles (Lessenski, 2019). Na riešenie následkov dezinformácií sa odporúča prístup *návratu*

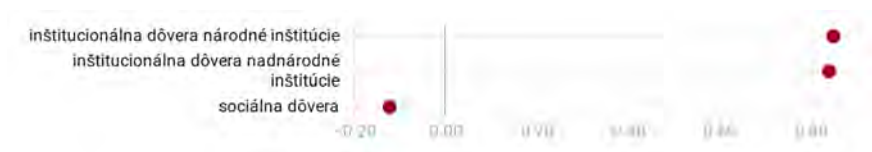
k základom, teda od obnovenia dôvery verejnosti, riešenia korupcie, po zaručenie slobody médií a využitie vzdelávania pre vyššiu mediálnu gramotnosť i kritické myslenie (Lessenski, 2019).

MENÍ SA ÚROVEŇ SOCIÁLNEJ DÔVERY V ČASE, ZDÁ SA, NAŠTRBENEJ INŠTITUCIONÁLNEJ DÔVERY NA SLOVENSKU?

Táto časť hľadá odpoveď na otázku, či ľudia strácajú dôveru voči sebe navzájom v čase, keď je, zdá sa, inštitucionálna dôvera na Slovensku naštrbená. Na tento účel boli použité dáta 6. kola ESS, ktorých zber dát prebehol v roku 2012 a dáta 9. kola ESS, ktorých zber bol realizovaný v roku 2018.

Analýza rozdielov dát šiesteho kola (2012) a deviateho kola (2018) ESS ukázala, že inštitucionálna dôvera v národné inštitúcie na Slovensku vzrástla z priemernej hodnoty 3.14 ($SD = 2.03$) na 3.99 ($SD = 2.39$), no i tak pre rok 2018 ostáva na relatívne nízkej úrovni. Možno ale konštatovať, že sa dostala približne na úroveň sociálnej dôvery v krajine, ktorej priemerná hodnota v roku 2018 bola 4.10 ($SD = 2.07$) a ostáva stabilnou v čase od roku 2012, kedy priemerná hodnota bola 4.23 ($SD = 2.03$). Inštitucionálna dôvera v nadnárodné inštitúcie vzrástla z priemernej hodnoty 3.96 ($SD = 2.25$) na hodnotu 4.80 ($SD = 2.65$). V nasledujúcom grafe (Obrázok 5) sú znázornené tieto rozdiely medzi priemermi v jednotlivých rokoch. Nula v grafe znamená neprítomnosť rozdielov.

Obrázok 5 Inštitucionálna dôvera v národné a nadnárodné inštitúcie a sociálna dôvera - rozdiel medzi rokmi 2012 a 2018 v Slovenskej republike



Zdroj dát: ESS 9. kolo (2018) a ESS 6. kolo (2012) - vlastné spracovanie

Z toho vyplýva, že napriek zaznamenanému miernemu nárastu stále pretrvávajú nízka dôvera v národné inštitúcie na Slovensku. Pokles priemerného skóre v sociálnej dôvere medzi rokmi 2012 a 2018 nie je signifikantný, takže možno doplniť, že ľudia na Slovensku nestrácajú dôveru jeden voči druhému, no ani nie je s odstupom rokov vyššia. V prípade slovenskej vzorky sa zdá inštitucionálna a sociálna dôvera v súčasnosti vyrovnaná, no relatívne nízka, pričom nízka úroveň dôvery v inštitúcie—najmä politické—je väčšou hrozbou pre demokraciu ako nízka úroveň sociálnej dôvery (Newton & Norris, 2000).

Sociálna dôvera je podľa dát 9. kola ESS (2018) v pozitívnom, no skôr slabom vzťahu ($r = .19$; $p < .001$) s inštitucionálnou dôverou, čo znamená, že s nárastom sociálnej dôvery úmerne rastie i úroveň inštitucionálnej dôvery. Do akej miery a za akých okolností spolu sociálna a inštitucionálna dôvera súvisia je predmetom mnohých výskumov (Schyns & Koop, 2010; Campos-Castillo et al., 2016; Zmerli & van der Meer, 2017; Uslaner, 2018).

V predchádzajúcich častiach bola popísaná úroveň dôvery na Slovensku v kontexte európskych krajín a taktiež boli zobrazené vývojové trendy v jej úrovni. Nasledujúca časť sa bude venovať ďalšej výskumnej otázke, a teda, ako súvisí inštitucionálna dôvera s vnímaním demokratických princípov na Slovensku.

AKO SÚVISÍ INŠTITUCIONÁLNA DÔVERA S VNÍMANÍM DEMOKRATICKÝCH PRINCÍPOV NA SLOVENSKU?

Nasledujúce časti tejto kapitoly sa bližšie venujú len miere dôvery v národné inštitúcie, ktorú možno považovať za základný pilier pre dosiahnutie stabilnej demokracie a spoločnosti ako takej. Do regresného modelu bolo vložených deväť premenných, uvedených v Tabuľke 2, pričom vďaka dvom z nich je možné vysvetliť 22,2% variancie v inštitucionálnej dôvere ($F(9) = 12,39$, $p < .001$). V dátach ESS (2018) sa nepotvrdila významnosť siedmich premenných vložených do modelu. Ide o premenné zachytávajúce vnímaný stav demokracie či demokratických princípov na Slovensku.

Tabuľka 2 Čo predikuje inštitucionálnu dôveru na Slovensku?

Prediktor	<i>B</i>	<i>SD</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
(konštanta)	.58	.418		1.38	.17
Nakoľko politický systém na Slovensku umožňuje ľuďom ako ste vy vyjadrovať sa k tomu, čo vláda robí?	.08	.14	.03	.60	.55
Nakoľko politický systém na Slovensku dovoľuje ľuďom ako ste vy mať vplyv na politiku?	.35	.15	.12	2.32	.02
Do akej miery podľa vás politický systém na Slovensku zabezpečuje, aby mal každý približne rovnaké šance pôsobiť v politike?	.14	.15	.05	.88	.38
Do akej miery podľa vás vláda na Slovensku berie do úvahy záujmy všetkých občanov?	.24	.19	.09	1.23	.22
Do akej miery sú podľa vás rozhodnutia v slovenskej politike transparentné, to znamená, že každý môže vidieť, ako boli spravené?	-.03	.18	-.01	-.15	.88
Celkovo každý na Slovensku má približne rovnakú šancu dosiahnuť takú úroveň vzdelania, o akú sa usiluje.	.09	.05	.10	1.90	.06
Celkovo každý na Slovensku má približne rovnakú šancu dostať prácu, o ktorú sa uchádza.	-.07	.05	-.08	-1.40	.16
Keď sa zamyslíte nad slovenskou vládou, ako ste spokojný s jej prácou?	.24	.06	.26	4.34	<.001
A ako ste spokojný s tým, ako funguje demokracia na Slovensku?	.12	.06	.12	1.92	.06

Zdroj dát: ESS 9. kolo (2018) - vlastné spracovanie

Konkrétne ide o možnosť všetkých ľudí vyjadriť sa k rozhodnutiam vlády, mať rovnaké šance pre pôsobenie v politike, miera, do akej

slovenská vláda berie do úvahy záujmy občanov, transparentnosť rozhodnutí vlády, rovnaké šance pre všetkých získať prácu a vzdelanie o ktoré usilujú a spokojnosť s fungovaním demokracie. Naopak, významnými prvkami pre odhad a zároveň pre budovanie inštitucionálnej dôvery (Tabuľka 2) je presvedčenie ľudí o tom, že politický systém dovoľuje ľuďom mať vplyv na politiku a rozhodnutia, ktoré sú prijímané. Ďalšou z potvrdených premenných pre odhad úrovne inštitucionálnej dôvery je spokojnosť so slovenskou vládou a jej prácou.

Tieto výsledky z dát z roku 2018 priamo indikujú, čo je potrebné zmeniť, respektíve na čom treba pracovať, aby bolo možné zvýšiť úroveň dôvery v inštitúcie na Slovensku. V súčasnosti tak možno povedať, že nespokojnosť s vládou sa na Slovensku už prejavila, a to vo voľbách 2020, kedy občania vo výraznej miere vložili dôveru do rúk opozičnej strany OĽANO - Obyčajní ľudia a nezávislé osobnosti.

ODLIŠUJÚ SA MEDZI SEBOU ĽUDIA S RÔZNOU MIEROU INŠTITUCIONÁLNEJ DÔVERY V SPOKOJNOSTI, POSTOJOM K MIGRANTOM A POLITICKEJ ANGAŽOVANOSTI?

V tejto časti odpovedáme na otázku, či sa medzi sebou odlišujú ľudia s rozdielnou mierou dôvery v národné inštitúcie na Slovensku. Na základe dostupnej literatúry a výsledkov empirických štúdií bolo zvolených niekoľko tém z oblasti presvedčení, postojov a vzorcov správania, a to spokojnosť respondentov, ich postoje k migrácii a politická participácia. Pre presnejšie zachytenie rozdielov bolo 1 062 respondentov v slovenskej vzorke 9. kola ESS (2018) rozdelených na tri skupiny v závislosti od miery ich dôvery v národné inštitúcie. Prvú skupinu tvorí 25.6 % respondentov, ktorí skôr alebo vôbec nedôverujú inštitúciám ($n_1 = 272$), druhú skupinu tvorí 49.1% respondentov nachádzajúcich sa v strede odpovedovej škály ($n_2 = 521$) a tretia skupina pozostáva z 25.3% respondentov, ktorí skôr alebo úplne dôverujú inštitúciám ($n_3 = 269$).

SPOKOJNOSŤ A DÔVERA V NÁRODNÉ INŠTITÚCIE

Dôvera v inštitúcie a spokojnosť s vládou sú považované za veľmi dôležité indikátory fungujúceho demokratického systému (Hudson, 2006; Ciziceno & Travaglino, 2019). Kauzalita tohto vzťahu, teda či dôvera vedie k spokojnosti alebo spokojnosť vedie k dôvere, je ale trochu nejasná. Štúdia Weber et al. (2017) na dátach 5. kola ESS (2010) pre Nemecko a UK síce potvrdila ich recipročný vzťah, no zdá sa, že takýto vzťah neplatí všeobecne, nakoľko napríklad vo Francúzsku bola spokojnosť v kauzálnom vzťahu k dôvere, ale nie naopak.

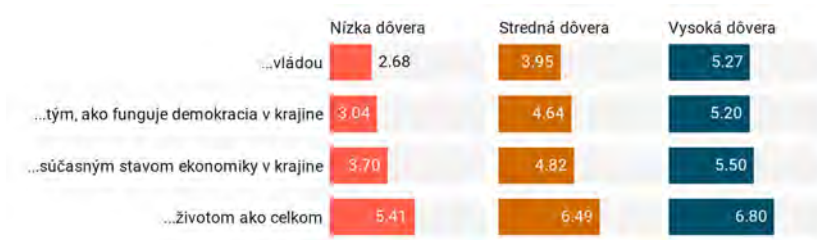
Ako bolo uvedené v časti Metódy, spokojnosť respondentov je v dotazníku ESS zachytená pomocou štyroch položiek, ktoré sa týkajú života vo všeobecnosti, fungovania vlády a demokracie a tiež súčasného stavu ekonomiky v krajine. Respondenti na tieto položky odpovedali na 11-bodovej škále, kde 0 znamená mimoriadne nespokojný/á a 10 mimoriadne spokojný/á.

V rámci analýz, ktoré boli realizované na slovenských dátach 9. kola ESS (2018), bola pozornosť venovaná vzťahom týchto premenných a taktiež potenciálnym rozdielom medzi respondentmi s rôznou mierou dôvery v národné inštitúcie. Výsledky vykonanej analýzy potvrdili slabé až stredne silné pozitívne vzťahy medzi inštitucionálnou dôverou a spokojnosťou s fungovaním vlády ($r = .37, p < .001$) a demokracie ($r = .31, p < .001$), so stavom ekonomiky ($r = .26, p < .001$) ale aj so spokojnosťou so životom ako celkom ($r = .22, p < .001$). To znamená, že s nárastom inštitucionálnej dôvery rastie aj úroveň spokojnosti ľudí.

Porovnanie rozdielov v miere spokojnosti medzi skupinami s rôznou úrovňou inštitucionálnej dôvery potvrdilo len malé rozdiely—slabú silu efektu—v spokojnosti s tým, ako v krajine pracuje vláda ($F(2) = 34.72; p < .001$, so silou efektu od $d = -.10$ po $-.32$); funguje demokracia ($F(2) = 30.86; p < .001$, so silou efektu od $d = -.05$ po $-.28$) a tiež so súčasným stavom ekonomiky na Slovensku ($F(2) = 19.72; p < .001$, so silou efektu od $d = -.05$ po $-.12$). Preukázali sa aj stredne veľké rozdiely v spokojnosti so životom ako celkom ($F(2) = 13.40; p < .001$) medzi ľuďmi s nízkou a strednou mierou dôvery ($d = -.22$) a nízkou a vysokou mierou dôvery ($d = -.36$). V Obrázku 6 uvádzame priemerné hodnoty v spokojnosti s vládou, demokraciou,

stavom ekonomiky a životom ako celkom pre tri skupiny s rôznou mierou dôvery v národné inštitúcie.

Obrázok 6 Priemerné hodnoty spokojnosti respondentov s vládou, demokraciou, stavom ekonomiky a životom ako celkom na základe úrovne inštitucionálnej dôvery respondentov Slovenskej republiky



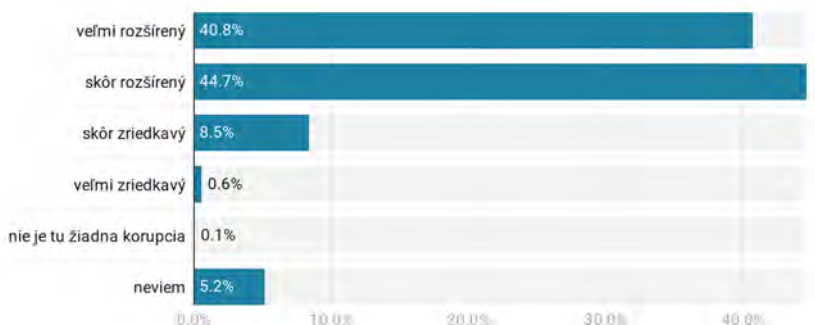
Zdroj dát: ESS 9.kolo (2018) - vlastné spracovanie

Nespokojnosť s tým, ako funguje demokracia, je, zdá sa, bežná pre mnoho krajín vo svete. Pre doplnenie výsledkov získaných analýzou dát 9. kola ESS možno uviesť, že spomedzi 17 krajín zapojených do *Global Attitudes Survey* v roku 2018 bolo až 51% nespokojných. Medzi rokmi 2017 a 2018 táto nespokojnosť v mnohých krajinách, ako napríklad India, Nemecko, Brazília, Rusko, Holandsko či Švédsko, dokonca stúpala, a to nezávisle od stavu ekonomiky v krajine (Wike et al., 2019). Podľa výsledkov daného prieskumu frustrácia ľudí pramení jednak z politických elít, ktoré sú vnímané ako skorumpované či príliš vzdialené od toho, čo si myslia bežní ľudia, ale taktiež z hodnotenia spravodlivosti súdov. Aj hodnotenie vlastnej ekonomickej situácie či stavu ekonomiky v krajine, napríklad či je možné zvýšiť svoj životný štandard, je pre spokojnosť obyvateľov dôležité (Wike et al., 2019). Navyše, Daoust a Nadeau (2020) na základe analýzy dát 45 krajín zapojených v projekte *Comparative Study of Electoral Systems* potvrdili, že pre obyvateľov chudobnejších krajín je pre hodnotenie ich spokojnosti s demokraciou dôležitejšia ekonomická situácia v krajine, kým pre obyvateľov bohatých krajín je určujúce hodnotenie politickej situácie.

Na základe výsledkov výskumu Ciziceno a Travaglini (2019) možno doplniť, že vnímaná korupcia znižuje dôveru v inštitúcie, čo nepriamo ovplyvňuje životnú spokojnosť jednotlivcov. To potvrdzuje ideu, že korupcia nielenže ovplyvňuje materiálne a ekonomické podmienky jednotlivcov, ale aj ich psychologickú sféru, napríklad životnú spokojnosť, prostredníctvom znižovania ich dôvery v inštitúcie. Či a do akej súčasná miera spokojnosti Slovákov so stavom demokracie, ekonomiky a fungovaním vlády súvisí s mierou korupcie na Slovensku nevieme na dátach 9. kola ESS (2018) overiť, no pre ilustráciu stavu uvádzame dáta Eurobarometra z októbra 2017.

V rámci prieskumu Eurobarometer 88.2 (2017) boli zisťované názory obyvateľov Európskych štátov na korupciu. Respondenti zo Slovenska odpovedali na otázku, do akej miery je podľa nich problém korupcie na Slovensku rozšírený. Výsledky prieskumu ukázali, že 85,5% opýtaných si myslí, že na Slovensku je tento jav veľmi/skôr rozšírený a iba 0,1% si myslí, že na Slovensku nie je žiadna korupcia (viď Obrázok 7).

Obrázok 7 Nakolko rozšírený je podľa vás problém korupcie na Slovensku? - percentuálne znázornenie odpovedí



Zdroj dát: Eurobarometer 88.2 (2017) - vlastné spracovanie

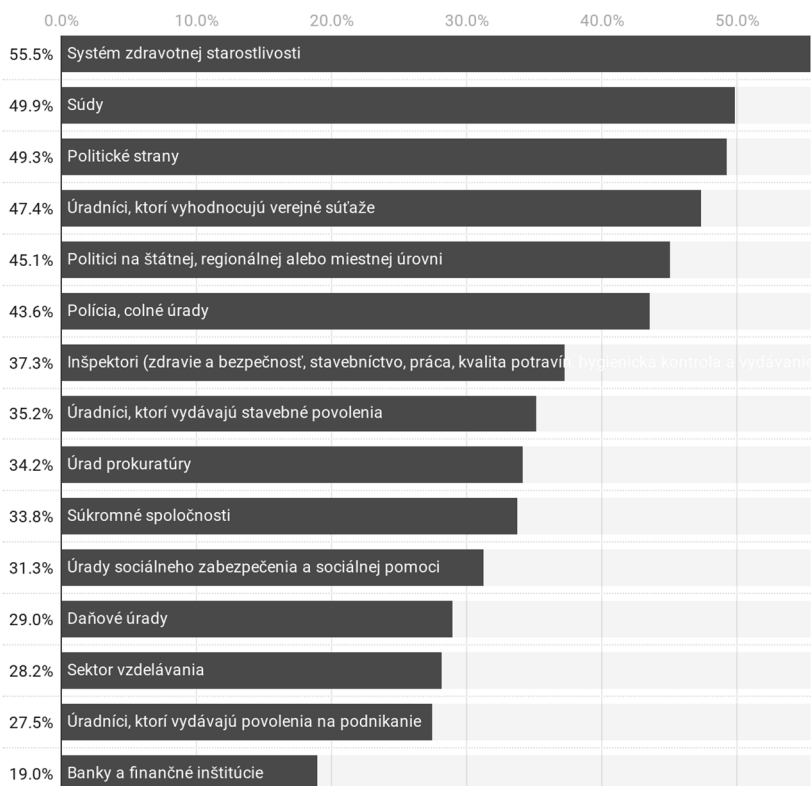
Obraz o názoroch na korupciu na Slovensku ilustrujú nasledujúce informácie – 22,8% respondentov si myslí, že za posledné tri roky sa miera korupcie na Slovensku veľmi zvýšila, 32,2% označilo možnosť, že jej miera zostala rovnaká. 22,2% respondentov pozná osobne niekoho,

kto berie alebo bral úplatky. Respondenti odpovedali aj na otázku, či si myslia, že dávanie alebo branie úplatkov a zneužívanie moci na osobný prospech je rozšírené v rôznych oblastiach (Obrázok 8).

Ako je znázornené na Obrázku 8, najvyššia miera týchto javov sa podľa respondentov vyskytuje v systéme zdravotnej starostlivosti (55.5%), súdnom systéme (49.9%), politických stranách (49.3%), u úradníkov, ktorí vyhodnocujú verejné súťaže (47.4%), politikov na štátnej, regionálnej alebo miestnej úrovni (45.1%) a v rámci polície a colných úradov (43.6%). Okrem dát Eurobarometra, aj Index vnímanej korupcie (angl. *Corruption Perception Index*) naznačuje, že problém korupcie je rozšírený nielen na Slovensku, ale aj v mnohých postkomunistických krajinách, čo ovplyvňuje politickú integritu krajín. Pre doplnenie, Slovensko sa v tomto hodnotení nachádzalo v roku 2019 na 59. mieste zo 180 krajín sveta, pričom malo 50 bodov zo 100, takže sa umiestnilo v strede použíanej škály (Transparency International, 2019).

Na základe uvedených informácií je nízka miera dôvery v národné inštitúcie na Slovensku pochopiteľnejšia. Ako sme na základe relevantných dát uviedli, Slováci vnímajú v rámci krajiny korupciu ako častý a rozšírený jav v rôznych oblastiach. Tento jav v negatívnom zmysle ovplyvňuje ich dôveru v inštitúcie a ako uvádzajú Ciziceno a Travaglino (2019), tak nepriamo aj životnú spokojnosť. Ako je uvedené vyššie, inštitucionálna dôvera je v slabom pozitívnom vzťahu so životnou spokojnosťou jedincov. Bolo by možné povedať, že ak chceme na Slovensku spokojnejších a viac dôverujúcich ľudí, je potrebné zabezpečiť, aby boli národné inštitúcie—polícia a právny systém, politici, politické strany a parlament—transparentné, spravodlivé a nepodplatiteľné.

Obrázok 8 Myslíte si, že dávanie alebo branie úplatkov a zneužívanie moci na osobný prospech je na Slovensku rozšírené v niektorej z nasledujúcich oblastí? - percentuálne znázornenie odpovedí



Zdroj dát: Eurobarometer 88.2 (2017) - vlastné spracovanie

POSTOJE K MIGRANTOM A DÔVERA V NÁRODNÉ INŠTITÚCIE

Cudzcinci a neznáme osoby sú obvyčajne vnímané s opatrnosťou a nedôverou. Príčiny nedôvery k ľuďom sa líšia kultúrne, etnicky alebo s ohľadom na vierovyznanie (Fabiasson, 2007; Bozogánová, 2018). V rámci existujúcich výskumov sa v štúdiu postojov voči migrantom a pri určovaní faktorov ovplyvňujúcich postoje najčastejšie skloňujú demografické, sociálne, politické, ekonomické a geografické charakteristiky (Butkus et al., 2016). Podľa analýzy dát štvrtého kola ESS

(2008) v štúdií Halapuu et al. (2014a) je pre postoje k migrantom dôležitá nielen sociálna dôvera, ale pre majoritné obyvateľstvo v krajine hlavne inštitucionálna dôvera. Ak ľudia neveria, že inštitúcie sú schopné ich ochrániť, ak vidia, že inštitúcie sú skorumpované a nedôsledné v sankcionovaní nespokojného správania, ich tolerancia k migrantom môže klesnúť (Freitag & Bühlmann, 2009; Halapuu et al., 2014b). Na základe predchádzajúcich zistení uvedených v tejto kapitole je tento predpoklad na mieste aj v rámci Slovenska. Ukazuje sa, že slovenskí respondenti patria skôr medzi tých, ktorí nedôverujú inštitúciám, sú ostržitejší v interakcii s inými a vidia zvýšenú mieru korupcie v inštitúciách.

Pre zodpovedanie otázky, ako je to na Slovensku s postojmi voči migrantom cez optiku úrovne inštitucionálnej dôvery je dôležité zistiť, či v najnovších dátach ESS (2018) existujú rozdiely v postojoch k migrantom medzi respondentmi s rôznou úrovňou inštitucionálnej dôvery. Dotazník ESS obsahuje dve skupiny položiek orientovaných na migráciu, z ktorých prvá skupina sa pýta respondentov, či by politika Slovenska mala dovoliť ľuďom rovnakej rasy alebo etnika ako je väčšina Slovákov/ inej rasy alebo etnika ako je väčšina Slovákov/ z chudobnejších krajín mimo Európy, aby prišli na Slovensko a žili tu. Respondenti mali na výber štyri možnosti od 1 - dovoliť mnohým po 4 - nedovoliť žiadnym.

Na základe znázornených výsledkov (Obrázok 9) môžeme povedať, že slovenskí respondenti sú viac prístupní príchodu ľudí rovnakej rasy alebo etnickej skupiny (9.05%) ako príchodu ľudí inej rasy alebo etnickej skupiny (4.45%) a ľudí z chudobnejších krajín mimo Európy (4.58%). Žiadnym alebo máloktorým ľuďom z chudobnejších krajín mimo Európy by na Slovensko ne/dovolilo prísť a žiť až 68.2% respondentov, inej rase/etickej skupine 70.7% a ľuďom rovnakej rasy/etickej skupiny 51.55% respondentov. Slovenskí respondenti sú teda k migrácii naladení skôr negatívne. Táto skutočnosť do určitej miery môže vyplývať jednak z prevládajúcej konzervatívnej hodnotovej orientácie, kultúrnej uzavretosti, ale aj prevládajúcej katolíckej viery—najmä

rímskokatolíckej—v krajine, z ktorej môže prameniť strach či negatívny postoj voči menšinám či vyznávačom inej viery.

Obrázok 9 Dovoľiť ľuďom [...] aby prišli na Slovensko a žili tu (ESS 9. kolo) - percentuálne vyjadrenie odpovedí



Zdroj dát: ESS 9. kolo (2018) - vlastné spracovanie

Čo sa týka rozdielov v postojoch k príchodu ľudí rovnakej rasy alebo etnika ako väčšina ľudí v krajine, medzi skupinami neexistovali štatisticky významné rozdiely ($F(2) = 2.10$; $p = .12$). Priemerné hodnoty pre všetky tri skupiny respondentov sa nachádzali v rozpätí .97 až 1.15, čo odzrkadľuje negatívne ladené postoje voči imigrácii.

Druhá skupina položiek bola zameraná na dôsledky migrácie pre ekonomiku, kultúrny život a dopad na život v krajine, pričom respondenti odpovedali na škále, kde 0 znamená zlé pre ekonomiku/kultúrny život je ohrozovaný/žije sa horšie a 10 znamená dobré pre ekonomiku/kultúrny život je obohacovaný/žije sa lepšie (Obrázok 10).

V týchto otázkach rozdiely medzi jednotlivými skupinami na základe úrovne dôvery—nízkej, strednej a vysokej—neboli prítomné ($F(2) = .76$, $p = .48$; $F(2) = .32$, $p = .73$; $F(2) = 1.28$, $p = .28$). Podľa respondentov je migrácia skôr zlá pre ekonomiku krajiny ($M = 3.82$; $SD = 2.46$), kultúrny život je v dôsledku migrácie skôr ochudobnený ($M = 3.91$; $SD = 2.53$) a migrácia robí krajinu skôr horším miestom pre život ($M = 4.08$; $SD = 2.30$). To znamená, že nezávisle od miery inštitucionálnej dôvery respondenti zo Slovenska vnímajú dôsledky migrácie skôr negatívne.

Obrázok 10 Priemerné hodnoty odpovedí o dôsledkoch migrácie vzhľadom na úroveň inštitucionálnej dôvery slovenských respondentov



Zdroj dát: ESS 9. kolo (2018) - vlastné spracovanie

Halapuu et al. (2014b) dospeli k výsledkom, že vyššia úroveň dôvery v inštitúcie je v pozitívnom vzťahu s pro-migrantskými postojmi v Európe a tento výsledok je platný tak pre etnickú majoritu, ako aj etnické minority v európskych krajinách. To znamená, že čím viac ľudia v krajine dôverujú inštitúciám, tým pozitívnejšie sú naladení vzhľadom k migrantom. V našich analýzach v Slovenskej republike sa to však nepotvrdilo, čo môže byť spôsobené zmenami, ktoré sa vo svete udiali. Autori totiž pracovali s dátami piateho kola Európskej sociálnej sondy, ktoré boli získané v roku 2010. Najdôležitejšou zmenou je Európska migračná kríza, ktorá mala vrchol v roku 2015 (Európska rada, 2020). Na túto krízu nadväzuje aj štúdia Cichocki a Jabkowski (2019), v ktorej autori analyzovali dáta ESS z roku 2014 a 2016, čiže dáta boli zbierané pred a po kríze. Hlavným zistením bolo, že v krajinách V4, kam patrí aj Slovensko, respondenti, ktorí vo väčšej miere vyjadrili obavy spojené s hodnotou bezpečia s väčšou pravdepodobnosťou vyjadrili aj svoje negatívne postoje k migrácii, a to v čase po kríze, ale nie pred ňou. Autori si vysvetľujú zmenu postojov verejnosti práve častým zdôrazňovaním bezpečia a potreby chrániť obyvateľov pred vnímanou hrozbou v súvislosti s migráciou, a to jednak vo verejnom diskurze, ale aj zo strany niektorých politických strán.

POLITICKÁ PARTICIPÁCIA A DÔVERA V NÁRODNÉ INŠTITÚCIE

Politická participácia poskytuje ľuďom v demokratickej krajine možnosť vyjadriť svoj názor politickým autoritám a verejným činiteľom

a tým do určitej miery ovplyvňovať dianie v krajine. Aj preto je politická participácia nazývaná základným kameňom demokracie (Arnstein, 1969). Vzťah politickej participácie a politickej dôvery ľudí je napriek bohatému výskumu stále nejednoznačný.

Vychádzali sme z predpokladu, že ľudia s rôznou úrovňou inštitucionálnej dôvery by sa mohli v rozdielnej miere zapájať do aktivít súvisiacich s politikou, napríklad do volieb, demonštrácií či podpisovania petícií. Tento predpoklad bol testovaný na položke zisťujúcej účasť v posledných parlamentných voľbách, ako aj ôsmich položkách zisťujúcich, či sa respondenti za posledných 12 mesiacov obrátili na politika, vládu alebo predstaviteľov miestnej samosprávy, pracovali v politickej strane alebo akčnom výbore, pracovali v inej organizácii alebo združení, nosili odznak alebo vylepili plagát nejakej kampane, podpísali petíciu, zúčastnili sa ohlásenej verejnej demonštrácie, bojkotovali nejaký produkt, uverejnili alebo šírili hocičo o politike online, napríklad na blogoch, emailom alebo na sociálnych médiách, ako Facebook alebo Twitter. Respondenti odpovedali 0 – nie, alebo 1 – áno a z odpovedí bolo vytvorené skóre ich sčítaním. Predpoklad nebol potvrdený. Respondenti s rôznou úrovňou inštitucionálnej dôvery sa nelíšia v miere ich politickej participácie ($F(2) = .49, p = .62$). Priemerná úroveň participácie v slovenskej vzorke bola však veľmi nízka, a to len .71 ($SD = 1.17$) na škále od 0 do 9.

Na vysvetlenie nízkej miery politickej participácie sa ponúkajú dve protikladné teórie. Na jednej strane stojí presvedčenie o tom, že dôveryhodný politický systém motivuje ľudí k účasti na verejnom dianí a apatia vyplýva z nízkej dôvery (Neblo et al., 2010). To znamená, že ak je vláda vnímaná ako nedôveryhodná, občania sa pravdepodobne nebudú zapájať do verejného diania, pretože sú presvedčení, že ich názor rozhodnutia vlády nijako neovplyvní. Na druhej strane existujú teórie o tom, že občania, ktorí dôverujú vláde, nevidia dôvod k účasti na verejnom dianí, pretože veria, že vláda spraví to, čo je v ich najlepšom záujme a naopak, možnosť zapojiť sa využívajú tí, ktorí sú nespokojní a chcú napraviť nevyhovujúce podmienky v krajine (Goldfinch et al., 2009).

Štúdia Bozogánová a Výrost (2019) realizovaná na dátach 1. až 7. kola ESS (2002 - 2014) potvrdila, že respondenti s vyššou participáciou mali viac dôvery v ľudí i v národné a nadnárodné politické inštitúcie. To naznačuje, že nízka participácia ľudí v slovenskej vzorke môže byť ovplyvnená ich nízkou inštitucionálnou dôverou a presvedčením, že svojou angažovanosťou nič nezmenia. Analýza dát *World Values Survey* (Lee & Schachter, 2018) dopĺňa, že význam dôvery pre politickú participáciu sa môže líšiť podľa špecifického typu aktivity. Napríklad, nízka dôvera nemusí mať vplyv na tradičné formy, ako hlasovanie vo voľbách alebo podpísanie petície, ale zvýši účasť na demonštráciách, ktoré môžu byť vnímané aj ako mimosystémový spôsob prejavu nespokojnosti.

ZÁVER

Cieľom tejto kapitoly bolo zodpovedanie základnej otázky vyplývajúcej z jej názvu, a teda, či skutočne možno hovoriť o kríze dôvery na Slovensku. Pre naplnenie tohto cieľa boli položené štyri otázky, na ktoré sme postupne poskytli odpovede. Kapitola prináša empirické výsledky súčasného stavu dôvery v ľudí, národné a nadnárodné inštitúcie na Slovensku i v kontexte Európy. V rámci Slovenska popisuje taktiež ich dynamiku po uplynutí šiestich rokov, teda od obdobia po finančnej kríze ale pred vypuknutím migračnej krízy vo svete, v porovnaní so súčasnosťou, respektíve poslednými dostupnými dátami z roku 2018. Na analýzy boli použité dáta medzinárodných prieskumov Európska sociálna sonda (2012, 2018) a Eurobarometer (2017, 2019), ktoré umožňujú zachytenie aktuálneho stavu i zmien v úrovni dôvery, pričom výskumné vzorky hodnoverne reprezentujú populácie zúčastnených krajín.

Tieto prieskumy majú samozrejme aj svoje limity. Jedným z týchto limitov je fakt, že ide o prierezové štúdie, nie longitudinálne. To znamená, že ide o pravidelne opakujúce sa prieskumy, no v každom kole odpovedá iná, ale stále reprezentatívna vzorka respondentov. Dáta síce prinášajú informácie o vývojových trendoch, ale neumožňujú skúmať dynamiku týchto vzťahov v čase. Rovnako sa v týchto prieskumoch

nachádza len zvolená skupina premenných, ktoré môžu byť použité ako potenciálne prediktory pre úroveň dôvery, pričom mnoho iných faktorov do štúdií nebolo zahrnutých, čo limituje aj možnosti analýz tejto problematiky. V neposlednom rade ide o výpovede respondentov, ktoré môžu byť do určitej miery skreslené a sociálne žiaduce. Napriek týmto limitom, dáta získané vedeckými metódami prezentujú reálny stav v krajine, ktorý sa môže líšiť od zovšeobecnení o kríze dôvery, ktoré možno zachytiť z médií a verejnej diskusie.

Prvou stanovenou otázkou bolo, *aká je úroveň sociálnej a inštitucionálnej dôvery na Slovensku v kontexte krajín Európy*. Pri opätovnom vybavení si máp a grafov krajín Európy je jasné, že Slovensko sa v kontexte ostatných krajín nachádza v druhej polovici rebríčka medzi menej dôverujúcimi krajinami. Z 27. krajín sa Slovensko umiestnilo na 16. mieste v dôvere v nadnárodné inštitúcie, 20. mieste v dôvere v národné inštitúcie a na 23. mieste v sociálnej dôvere. Stav sociálnej dôvery a dôvery v národné inštitúcie možno vnímať v kontexte Európy ako problematický, čo je ale podmienené nielen aktuálnym spoločensko-politickým stavom krajiny, ale aj históriou, kultúrou a hodnotami krajiny, ktorých význam sa odráža na úrovni jednotlivcov i na národnej úrovni.

Druhou otázkou bolo, *či sa mení úroveň sociálnej dôvery v čase, zdá sa, našttrbenej inštitucionálnej dôvery na Slovensku*. Pri znázornení dynamiky dôvery na Slovensku vidieť, že dôvera v národné inštitúcie mierne vzrástla medzi rokmi 2012 a 2018, no stále ostáva v negatívnej časti škály. Tým sa vyrovnala s úrovňou sociálnej dôvery, ktorá sa ale v čase nemení. Pozitívnu správou je teda skutočnosť, že úroveň dôvery v ostatných ľudí na Slovensku neklesá. Nakoľko sociálna a inštitucionálna dôvera navzájom súvisia, ich vzájomná prepojenosť tvorí dobrý predpoklad pre obnovu dôvery.

V rámci tretej výskumnej otázky bola pozornosť venovaná *súvislostiam dôvery v národné inštitúcie a vnímania demokratických princípov na Slovensku*. Výsledky analýz demonštrujú dôležitosť spokojnosti s prácou vlády a kľúčové sa taktiež zdá zapojenie ľudí do politiky, respektíve umožnenie ľuďom zasahovať do procesu rozhodovania v

politickej sére. Prvým krokom pre obnovu dôvery by mohla byť aj zmena vlády na Slovensku po parlamentných voľbách 2020, pričom víťazná strana OĽANO už počas volebnej kampane dala ľuďom možnosť hlasovať o 11 problémoch, ktoré by mali byť obsahom vládneho vyhlásenia (OĽANO, 2020). Možno teda konštatovať, že kampaň, ktorú strana zvolila bola v zhode s tým, čo ľudia považujú za dôležité a čo má súvis s prejavom ich dôvery, čo sa odrazilo na počte hlasov, ktoré získali.

Poslednou otázkou bolo, *či sa medzi sebou odlišujú ľudia s rozdielnou mierou inštitucionálnej dôvery v spokojnosti, postojoch k migrácii a politickej angažovanosti*. Podľa výsledkov, s nízkou mierou sociálnej dôvery súvisia aj negatívne postoje Slovákov voči migrácii a migrantom, s nízkou mierou inštitucionálnej dôvery súvisí ich ne/spokojnosť s vládou, demokraciou, ekonomikou krajiny aj životom ako celkom. Problém predstavuje aj vnímaná miera korupcie na Slovensku, ktorá znižuje dôveru v inštitúcie, čo nepriamo ovplyvňuje aj životnú spokojnosť jednotlivcov. V spojení s vyššou inštitucionálnou dôverou sa v rámci európskych krajín zdôrazňuje taktiež vyššia účasť ľudí v politických aktivitách, ako sú voľby, petície, demonštrácie a pod. (Eurofound, 2018). Pre porovnanie, v dátach, ktoré figurujú v tejto kapitole sa spojenie inštitucionálnej dôvery a politickej participácie nepotvrdilo, pričom všeobecne vo vzorke prevládala veľmi nízka úroveň zapájania sa Slovákov do politických aktivít. Túto skutočnosť si vysvetľujeme práve nízkou mierou dôvery a pocitom frustrácie, že svojou aktivitou ľudia nemôžu dosiahnuť želaný výsledok.

Dôležitým posolstvom výsledkov týchto analýz bolo aj zistenie, že napriek zdôrazňovaniu nízkej dôvery v inštitúcie strata dôvery nie je nezvratná, pričom dynamika a faktory vysvetľujúce jej kolísanie sa líšia medzi krajinami (Eurofound, 2018). Z toho vyplýva, že na tento problém neexistuje univerzálne riešenie. V kontexte Slovenska sa pre obnovenie dôvery v inštitúcie zdá, okrem iného, dôležité, aby tvorcovia politik prijali opatrenia a navrhli programy zamerané na obnovenie dôvery v inštitúcie, boj s korupciou a s tým súvisiace sankcie pre páchané nespravodlivosti, boj s elitárstvom a zahrnutie ľudí do procesu

rozhodovania, vrátane zvýšenia transparentnosti spomínaných inštitúcií.

Obnovenie dôvery v inštitúcie môže priniest' mnoho pozitív pre budúcnosť našej krajiny, nakoľko stabilizuje sociálne interakcie a prináša vhodné podmienky pre jej rozvoj. Treba dodať, že takýto proces budovania dôvery je síce behom na dlhú trať a vyžaduje kolektívne úsilie, no z výsledku bude môcť prosperovať celá spoločnosť.

POĎAKOVANIE

Táto kapitola bola podporená grantovou agentúrou VEGA MŠ SR a SAV v rámci projektu č. 2/0068/19 „Postoje voči migrantom v sociálno-psychologických kontextoch“.

REFERENCIE

- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Bozogáňová, M. (2018). *Vnímané bezpečie a jeho sociálno-psychologické kontexty*. Wolters Kluwer.
- Bozogáňová, M., & Výrost, J. (2019). Social and psychological factors of political participation according to recent European Social Survey Data. *Intersections. East European Journal of Society and Politics*, 5(3), 116–130. <https://doi.org/10.17356/ieejsp.v5i3.488>
- Butkus, M., Maciulyte-Sniukiene, A., Davidaviciene, V., & Matuzeviciute, K. (2016). Factors influencing society's attitudes towards internal and external EU immigrants. *Filosifija sociologija*, 27(4), 292–303.
- Campos-Castillo C., Woodson B. W., Theiss-Morse E., Sacks T., Fleig-Palmer M. M., & Peek M. E. (2016). Examining the relationship between interpersonal and institutional trust in political and health care contexts. In E. Shockley, T. Neal, L. PytlikZillig, & B. Bornstein (Eds.), *Interdisciplinary Perspectives on Trust* (pp. 99–115). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5_6

- Cichocki, P., & Jabkowski, P. (2019). Immigration attitudes in the wake of the 2015 migration crisis in the Visegrád Group countries. *Intersections. East European Journal of Society and Politics*, 5(1), 27–47. <https://doi.org/10.17356/ieejsp.v5i1.480>
- Ciziceno, M., & Travaglino, G. A. (2019). Perceived corruption and individuals' life satisfaction: The mediating role of institutional trust. *Social Indicators Research*, 141(2), 685–701. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-4850-2>
- Daoust, J. F., & Nadeau, R. (2020). Context matters: Economics, politics and satisfaction with democracy. *Electoral Studies*, in press. <https://doi.org/10.1016/j.electstud.2020.102133>
- ESS Round 9: European Social Survey Round 9 Data (2018). Data file edition 2.0. NSD - Norwegian Centre for Research Data. *Norway – Data Archive and distributor of ESS data for ESS ERIC*. <https://doi.org/10.21338/NSD-ESS9-2018>
- ESS Round 6: European Social Survey Round 6 Data (2012). Data file edition 2.4. NSD - Norwegian Centre for Research Data. *Norway – Data Archive and distributor of ESS data for ESS ERIC*. <https://doi.org/10.21338/NSD-ESS6-2012>
- Eurobarometer 88.2. European Commission, Brussels; Directorate General Communication, COMMA.3 'Media monitoring, Media Analysis and Eurobarometer' (2018). Eurobarometer 88.2 (2017). *GESIS Data Archive, Cologne. ZA6927 Data file Version 10.0*. <https://doi.org/10.4232/113005>
- Eurobarometer 91.2. European Commission, Brussels; Directorate General Communication, COMMA.3 'Media Monitoring and Eurobarometer' (2019). Eurobarometer 91.2 (2019). *GESIS Data Archive, Cologne. ZA7562 Data file Version 10.0*. <https://doi.org/10.4232/113318>
- Eurofound (2018). *Societal change and trust in institutions*. Publications Office of the European Union. <http://eurofound.link/ef18036>

- Európska rada (2020). *Migračná politika EÚ*. Dostupné online: <https://www.consilium.europa.eu/sk/policies/migratory-pressures/>
- Európsky parlament (2019). *Výsledky európskych volieb pre rok 2019*. Dostupné online: <https://europarl.europa.eu/election-results-2019/sk/volebna-ucast/>
- Fabiansson, C. (2007). Young people's perception of being safe - Globally & locally. *Social Indicators Research*, 80(1), 31–49. <https://doi.org/10.1007/s11205-006-9020-3>
- Freitag, M., & Bühlmann, M. (2009). Crafting trust: The role of political institutions in a comparative perspective. *Comparative Political Studies*, 42(12), 1537–1566. <https://doi.org/10.1177/0010414009332151>
- Goldfinch, S., Gauld, R., & Herbison, P. (2009). The participation divide? Political participation, trust in government, and E-government in Australia and New Zealand. *Australian Journal of Public Administration*, 68(3), 333–350. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8500.2009.00643.x>
- Halapuu, V., Paas, T., & Tammaru, T. (2014a). Is institutional trust related to the attitudes towards immigrants in Europe? A study of majority and minority population. *NORFACE MIGRATION Discussion Paper No. 2013-14*.
- Halapuu, V., Paas, T., Tammaru, T., & Schütz, A. (2014b). Is institutional trust related to pro-immigrant attitudes? A pan-European evidence. *Eurasian Geography and Economics*, 54(5–6), 572–593. <https://doi.org/10.1080/15387216.2014.908313>
- Hudson, J. (2006). Institutional trust and subjective well-being across the EU. *Kyklos*, 59(1), 43–62. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6435.2006.00319.x>
- Lee, Y., & Schachter, H. L. (2018). Exploring the relationship between trust in government and citizen participation: What the World Values Survey tells us about stealth and deliberative democracy

- assumptions. *International Journal of Public Administration*, 42 (5), 405–416. <http://doi.org/10.1080/01900692.2018.1465956>
- Lessenski, M. (2019). *Just think about it. Finding of the Media Literacy Index 2019*. European Policies Initiative, Open Society Institute Sofia. https://osis.bg/wp-content/uploads/2019/11/MediaLiteracyIndex2019_ENG.pdf
- Neblo, M. A., Esterling, K. M., Kennedy, R. P., Lazer, D. M. J., & Sokhey, A. E. (2010). Who wants to deliberate—And why? *American Political Science Review*, 104 (3), 566–583. https://www.jstor.org/stable/40863769?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Newton, K., & Norris, P. (2000). Confidence in public institutions: Faith, culture or performance? In S. J. Pharr & R. D. Putnam (Eds.), *Disaffected democracies: What's troubling the trilateral countries?* (pp. 52–73). Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9780691186849-007>
- Ognyanova, K., Lazer, D., Robertson, R. E., & Wilson, C. (2020). Misinformation in action: Fake news exposure is linked to lower trust in media, higher trust in government when your side is in power. *The Harvard Kennedy School (HKS) Misinformation Review*. <https://doi.org/10.37016/mr-2020-024>
- OL'ANO (2020). *Rozhodni.to*. Dostupné online: <https://rozhodni.obycajniludia.sk/>
- Piško, M. (2020). *Dezinformačné weby pravidelne číta každý siedmy* [blog]. Dostupné online: <https://transparency.sk/sk/dezinformacne-weby-pravidelne-cita-kazdy-siedmy/>
- Reporters without borders (2020). *2020 World press freedom index*. Dostupné online: <https://rsf.org/en/ranking>
- Schyns, P., & Koop, C. (2009). Political distrust and social capital in Europe and the USA. *Social Indicators Research*, 96 (1), 145–167. <http://doi.org/10.1007/s11205-009-9471-4>

ŠÚ SR (2020). *Volby do národnej rady Slovenskej republiky 2020*.

Dostupné online:

<https://volby.statistics.sk/nrsr/nrsr2020/sk/index.html>

ŠÚ SR (2016). *Volby do národnej rady Slovenskej republiky 2016*.

Dostupné online:

<https://volby.statistics.sk/nrsr/nrsr2016/sk/data01.html>

Transparency International (2019). *Corruption Perception Index 2019*.

Dostupné online: <https://www.transparency.org/en/cpi/2019>

Uslaner E. M. (2016). Who do you trust? In E. Shockley, T. Neal, L.

PytlíkZillig, & B. Bornstein (Eds.), *Interdisciplinary perspectives on trust* (pp. 71–83). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5_4

Uslaner, E. M. (2018). *The Oxford handbook of social and political trust*.

Oxford University Press.

<http://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190274801.001.0001>

Weber P., Steinmetz, H., & Kabst, R. (2017). Trust in politicians and satisfaction with government – A reciprocal causation approach for European countries. *Journal of Civil Society*, 13(4), 1–14.

<http://doi.org/10.1080/17448689.2017.1385160>

Wike, R., Poushter, J., Silver, L., Devlin, K., Fetterolf, J., Castilo, A., & Huang, C. (2019). *European public opinion three decades after the fall of communism*. Pew Research Center.

<https://www.pewresearch.org/global/2019/10/15/european-public-opinion-three-decades-after-the-fall-of-communism/>

Zmerli, S., & van der Meer, T. W. G. (2017). *Handbook of political trust*.

Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781782545118>