

Metodologiczne problemy badania zaufania do organizacji¹

Jerzy Wierziński, Eugene Burnstein

Zdaniem wielu teoretyków i praktyków zarządzania minął już czas budowania organizacji opartych na władzy. Nowoczesne organizacje opierają się na zaufaniu.

Poziom zaufania społecznego jest monitorowany w badaniach sondażowych nieustannie. W artykule przedstawiamy cztery badania testujące wpływ zmiany formy zadawania pytań z formatu <JA UFAM organizacji> na <organizacja ZASŁUGUJE NA ZAUFANIE>. Różnica ta okazała się istotnie wpływać na otrzymywane wyniki.

W badaniu 1. analizowaliśmy wyniki eksperymentu wprowadzonego do standardowych badań próby reprezentatywnej przez PGSS. Celem badania 2. było rozdzielenie wprowadzonej przez PGSS podwójnej zmiany (fokus, liczba punktów na skali odpowiedzi) na dwa niezależne czynniki, którymi manipulowano w eksperymencie.

W dwóch kolejnych badaniach pokazaliśmy, że odpowiedzi na pytanie <JA UFAM> są bardziej automatyczne (szybsze, oceniane przez respondentów jako łatwiejsze) niż ocena, czy dana organizacja ZASŁUGUJE NA ZAUFANIE.

1. Wstęp

Wiele badań międzynarodowych pokazuje, że zaufanie jest podstawowym wymiarem percepcji społecznej, który jest spontanicznie aktywowany w warunkach niepewności i wpływa na odczucia i zachowania nie tylko jednostek i grup (np. Gintis, Bowles, Boyd, & Fehr 2003; Schul, Mayo & Burnstein 2004; Willis, Todorov 2006; Yamagishi, Yamagishi 1996). Ufamy lub nie nie tylko członkom rodziny, że pomogą nam gdy zachorujemy, pracodawcy, że wypłaci nam pensję, lekarzowi, że nas wyleczy, ale także instytucjom: bankowi, któremu powierzamy pieniądze, politykom uchwalającym ustawę podatkową itp. Ufając innym, ponosimy ryzyko. Ryzyko to rośnie, w miarę jak nasi potencjalni partnerzy stają się coraz bardziej liczni, zróżnicowani, odlegli w przestrzeni, mniej widoczni (Sztompka 2007). **Im bardziej rozszerza się nasze środowisko społeczne, tym większą rolę odgrywa zaufanie.**

Ostatnie trzydzieści lat w światowym biznesie to czas rewolucyjnej przemiany gospodarki producenta w gospodarkę klienta. Nadmiar podaży wywo-

łany rozwojem technologii, wzrostem wydajności i redukcją kosztów wymusił intensywne prace w wymiarze teoretycznym i praktycznym nad marketingiem relacji: lojalnością wobec marki, lojalnością klienta i lojalnością wobec produktu. Okazało się, że najważniejszymi determinantami lojalności są zaufanie, postrzeganie wartości oraz postrzeganie jakości. Z kolei globalizacja i rozwój organizacji opartych na wiedzy spotęgowały zainteresowanie tematem zaufania na gruncie samych nauk o zarządzaniu. Dobitnie ujął to Drucker, stwierdzając, że organizacje nie opierają się już dłużej na władzy, lecz na zaufaniu (Drucker 2000).

Wszyscy są zgodni, że relacje oparte na zaufaniu pozwalają na sprawne wykonywanie zadań. Organizacje starają się budować i wzmacniać zaufanie pracowników. Zaufanie obywateli do organizacji politycznych jest ważnym elementem budowania wspólnoty. Nic dziwnego, że poziom zaufania społecznego jest monitorowany w badaniach sondażowych nieustannie. Aż 20 badań prób reprezentatywnych wykonanych w ciągu jednego roku (2006) przez CBOS dotyczyło różnych aspektów zaufania, a nie jest to jedyna firma wykonująca tego typu badania.

Przedmiotem naszego zainteresowania były zmiany poziomu zaufania do instytucji w czasie transformacji systemowej (1992–2005). W Polskim Generalnym Sondażu Społecznym bada się od 1992 roku oceny zaufania do kilkunastu instytucji publicznych. Jednak próba prostej analizy zmiany w poziomie zaufania do instytucji w latach 1992–2005 okazała się być niemożliwa, ponieważ dokonano w 1997 roku zmiany sposobu pytania. Zmieniono zarówno typ skali, jak i sposób sformułowania pytania.

W latach 1997–99 jedna połowa próby reprezentatywnej miała zadawane pytania w takim formacie, jaki był używany od 1992 roku, natomiast druga połowa w nowym. Różnice między pytaniami wykorzystywanymi w kolejnych latach przedstawiały się następująco:

1992–1999 < JA ufam, 3 odpowiedzi >

Poniżej znajduje się lista kilkunastu instytucji i organizacji istniejących w naszym kraju. Proszę powiedzieć, czy **do tych instytucji ma Pan(i) pełne zaufanie, umiarkowane zaufanie, czy też nie ma Pan(i) do nich zaufania?**

1997–2005 <ORGANIZACJA zasługuje, 5 odpowiedzi >

Poniżej znajduje się lista kilkunastu instytucji i organizacji istniejących w naszym kraju. Proszę powiedzieć, czy Pana(i) zdaniem **instytucje te zdecydowanie zasługują na zaufanie, raczej zasługują na zaufanie, ani zasługują, ani nie zasługują, raczej nie zasługują, czy też zdecydowanie nie zasługują na zaufanie?**

W latach 1997 i 1999 używano w PGSS obu formatów pytań na dwóch różnych, ale porównywalnych, reprezentatywnych próbach. Zmiana ta stała się inspiracją dla serii badań eksperymentalnych, które przedstawiamy poniżej. Można być przekonanym, że obiekt zasługuje na zaufanie, a mimo to mu nie ufać, ponieważ te dwie oceny odwołują się do innych systemów przetwarzania informacji (Chaiken, Trope 1999, Wieczorkowska 2007). Odpowiedź na pytanie w formacie <JA UFAM> dotyczy uczuć respondenta i jako taka nie wymaga uzasadniania. Gdy ktoś nas zapyta „Dlaczego nie masz zaufania do X?” odpowiedź „Nie wiem, po prostu mu nie ufam” będzie w pełni akceptowalna dla pytającego. W przypadku pytania w formacie <ORGANIZACJA ZASŁUGUJE> respondent może oczekiwać prośby o uzasadnienie swoich sądów. Gdy ktoś nas zapyta „Dlaczego X zasługuje na zaufanie?”, czujemy się zobowiązani do podania choć jednej cechy X, która skłoniła nas do takiej a nie innej oceny. Pytania z fokusem <ZASŁUGUJE> są przetwarzane w sposób bardziej refleksyjny niż pytania z fokusem <UFAM>.

Aby sprawdzić ten tok rozumowania (Wierziński, Burnstein – w druku) w badaniu 1. analizowaliśmy wyniki eksperymentu wprowadzonego do standardowych badań próby reprezentatywnej przez PGSS. Celem badania 2. było rozdzielenie wprowadzonej przez PGSS podwójnej zmiany (fokus, liczba punktów na skali odpowiedzi) na dwa niezależne czynniki, którymi manipulowano w eksperymencie.

W dwóch kolejnych badaniach sprawdzaliśmy wprost hipotezę mówiącą, że odpowiedzi na pytanie <JA UFAM> są bardziej automatyczne (szybsze, oceniane przez respondentów jako łatwiejsze) niż ocena, czy dana organizacja zasługuje na zaufanie.

2. Eksperyment metodologiczny PGSS 1997–1999

2.1. Procedura

Analizowano wyniki 4171 respondentów tworzących próby reprezentatywne PGSS w 1997 i 1999 roku. Celem Polskiego Generalnego Sondażu Społecznego jest systematyczny pomiar trendów i skutków zmian społecznych w Polsce. Dane PGSS są gromadzone systematycznie przez Instytut Studiów Społecznych UW od 1992 roku, a pochodzą z indywidualnych wywiadów z ogólnopolską, reprezentatywną próbą dorosłych członków gospodarstw domowych. Zintegrowany zbiór danych PGSS z lat 1992–2005 obejmuje ponad 15000 respondentów oraz przeszło 1300 zmiennych (w tym około 500 jest powtarzanych w kolejnych latach). PGSS zawiera bloki pytań i wskaźników bezpośrednio porównywalnych z wynikami sondaży amerykańskich (General Social Survey) i niemieckich (ALLBUS).

Respondenci Polskiego Generalnego Sondażu Społecznego odpowiadali m.in. na pytania o zaufanie do osiemnastu instytucji i organizacji (patrz poniżej).

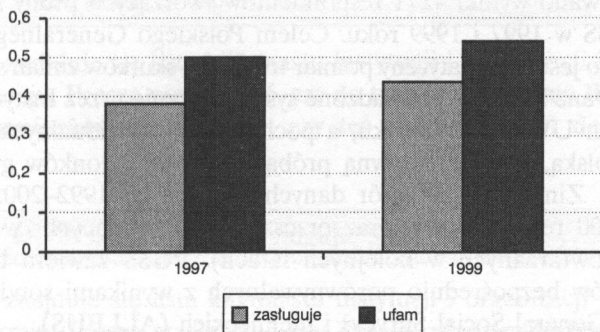
z1	Przedsiębiorstwa państwowe	z10	Telewizja publiczna
z2	Przedsiębiorstwa prywatne	z11	Telewizja prywatna
z3	Kościół rzymsko-katolicki	z12	Sąd Najwyższy
z4	Szkolnictwo i system kształcenia	z13	Nauka i naukowcy
z5	Rząd	z14	Sejm (OBECNY)
z6	Związek Zawodowy „Solidarność”	z15	Senat (OBECNY)
z7	Związki Zawodowe OPZZ	z16	Wojsko
z8	Prasa	z17	Policja
z9	Służba zdrowia	z18	Banki i instytucje finansowe

2.2. Wyniki

Aby móc porównać wyniki z dwóch wersji pytań przeprowadzono transformację wyników surowych na skalę 0-1. Przy skali pięciostopniowej zastosowano następujące rekodowania: 1→0; 2→0,25; 3→0,5; 4→0,75 5→1. Przy skali trzystopniowej: 1→0; 2→0,5; 3→1. Wskaźnikiem zmiennej zależnej była średnia z odpowiedzi na 18 pytań dotyczących różnych organizacji. Im wyższy wskaźnik, tym większa nieufność. Zmiennymi niezależnymi były ROK badania (1997, 1999) i TYP pytania. Średnie przedstawione są na rysunku 1. i w tabeli 1.

TYP PYTANIA	Rok	M	N	s
JA ufam – 3 wartości	1997	0,50	1078	0,16
	1999	0,54	1015	0,15
Organizacja zasługuje – 5 wartości	1997	0,38	1056	0,14
	1999	0,44	1022	0,14

Tab. 1. Średni poziom nieufności w 1997 i 1999 roku w zależności od sposobu zadawania pytania.



Rys. 1. Średni poziom nieufności do 18 instytucji w 1997 i 1999 roku w zależności od sposobu zadania pytania. Źródło: obliczenia własne na podstawie danych PGSS

Przeprowadzona dwuczynnikowa analiza wariancji wykazała istotny wpływ dwóch czynników (rok badania / typ pytania) na zmienną zależną. Nieufność była istotnie ($F=109,5$ $p<0,001$) wyższa w roku 1999 ($M=0,49$) niż w roku 1997 ($M=0,44$).

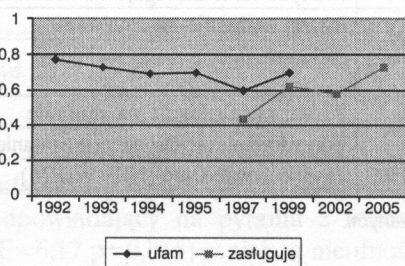
Badani odpowiadający na pytania na skali 5 punktowej z fokusem ZASŁUGUJE wykazali istotnie ($F=616,99$ $p<0,001$) mniejszą nieufność ($M=,41$) niż badani odpowiadający na pytania z fokusem UFAM na skali 3 punktowej ($M=0,52$).

Średnie przedstawione są na rysunku 1. (im wyższy wynik tym większa nieufność).

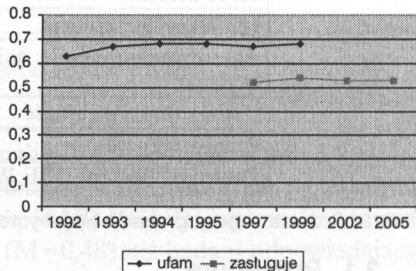
Czynnik	SS	df	MS	F	p
rok	2,37	1	2,37	109,50	0,00
TYP pytania	13,37	1	13,37	616,99	0,00
rok * TYP pytania	0,07	1	0,07	3,42	0,06
Reszta	90,26	4167	0,02		
Razem	106,05	4170	0,03		

Tab. 2. Tabela analizy wariancji. Nieufność w zależności od roku badania i typu pytania.

Wyniki analiz widać „gołym okiem”, jeśli porównamy średnie poziomy nieufności dla poszczególnych instytucji w kolejnych latach. Na rysunku 2. przedstawiony jest przykład dynamiki zmian poziomu nieufności dla dwóch instytucji: rządu (diagram A) i firm prywatnych (diagram B) w zależności od typu pytania.



Rys. 2A. Dynamika zmian poziomu nieufności do rządu w zależności od typu pytania.



Rys. 2B. Dynamika zmian poziomu nieufności do firm prywatnych w zależności od typu pytania.

Wprowadzona w PGSS zmiana w sposobie pytania nie spełnia kanonu jedynej różnicy. Zmieniono jednocześnie liczbę odpowiedzi i fokus pytania. Aby rozdzielić wpływ tych zmiennych przeprowadzone zostało badanie eksperymentalne.

3. Badanie eksperymentalne

Celem badania było rozwiązanie problemu metodologicznego związanego ze zmianą formy pytania o zaufanie w PGSS. Czy stwierdzona w eksperymencie metodologicznym PGSS zmiana związana była z fokusem, czy też liczbą wartości skali?

W badaniu eksperymentalnym manipulowano dwiema zmiennymi:

- typem skali – skala była trzy lub pięciostopniowa
- FOKUSEM – sposobem sformułowania pytania (w pierwszej wersji pytano o to, czy osoba ma zaufanie, w drugiej wersji, czy instytucja zasługuje na zaufanie).

W związku z tym, że były dwie zmienne niezależne i każda z nich przyjmowała dwie wartości, badanych podzielono losowo na cztery grupy, które różniły się tylko sposobem zadawania pytania i skalą odpowiedzi (patrz tabela 3.).

	foKus = ja	Fokus= instytucja
Instrukcja	Poniżej znajduje się lista kilkunastu instytucji i organizacji istniejących w naszym kraju. Proszę powiedzieć jak można określić Pana(i) stosunek do tych instytucji	Poniżej znajduje się lista kilkunastu instytucji i organizacji istniejących w naszym kraju. Proszę powiedzieć jak można określić Pana(i) stosunek do tych instytucji
Liczba opcji w kafeterii=3	Mam pełne zaufanie	Zasługują na zaufanie
	Mam umiarkowane zaufanie	Ani zasługują, ani nie zasługują
	Nie mam zaufania	Nie zasługują na zaufanie
	Trudno powiedzieć/NIE WIEM	Trudno powiedzieć (NIE WIEM)
Liczba opcji w kafeterii=5	Pełne zaufanie	Zdecydowanie zasługuje na zaufanie
	Umiarkowane zaufanie	Raczej zasługuje na zaufanie
	Ani nie mam zaufania, ani mam zaufanie	Ani zasługuje, ani nie zasługuje
	Umiarkowaną nieufność	Raczej nie zasługuje na zaufanie
	Pełną nieufność	Zdecydowanie nie zasługuje na zaufanie
	Trudno powiedzieć (NIE WIEM)	Trudno powiedzieć (NIE WIEM)

Tab. 3. Różnice między grupami eksperymentalnymi.

3.1. Procedura

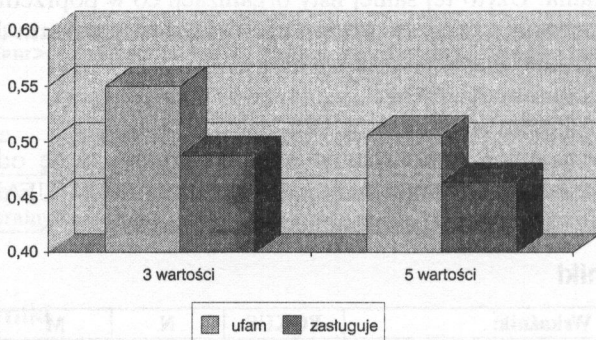
Badania zostały przeprowadzone na 106 studentach Wydziału Zarządzania drugiego roku w czasie zajęć. W badanej grupie było 60 kobiet (56,6%) i 45 mężczyzn (42,5%). Jedna osoba nie zaznaczyła odpowiedzi na pytanie o płeć. Badani byli w wieku od 19 do 23 lat, przy czym prawie 90% próby biorącej udział w eksperymencie miało 20-21 lat. Testy były rozdawane losowo w ten sposób, aby w każdej grupie ćwiczeniowej równo występowały wszystkie cztery warunki eksperymentalne. Kartki były najpierw rozdawane kobietom, potem mężczyznom, co gwarantowało, że w każdej z grup eksperymentalnej było mniej więcej tyle samo mężczyzn i kobiet.

3.2. Wyniki

Wskaźnikiem zmiennej zależnej była średnia z odpowiedzi na 20 pytań². Im wyższa wartość wskaźnika, tym większa nieufność. Zmiennymi niezależnymi były FOKUS (ufam vs zasługuje) i Typ SKALI (3 vs 5 wartości). Średnie przedstawione są na rysunku 3. i w tabeli 4.

skala	fokus 1-JA, 2- org	M	s
3 wartości	UFAM	0,55	0,11
	ZASŁUGUJE	0,49	0,15
5 wartości	UFAM	0,51	0,08
	ZASŁUGUJE	0,46	0,09

Tab. 4. Średni poziom nieufności w zależności od Fokusu i Typu skali.



Rys. 3. Średni poziom nieufności w zależności od Fokusu i Typu skali.

Przeprowadzona dwuczynnikowa analiza wariancji (patrz tab. 5.) wykazała istotny wpływ tylko jednego z czynników na zmienną zależną. Badani odpowiadający na pytania z fokusem ZASŁUGUJE wykazali istotnie ($F=6,17$ $p=0,015$) mniejszą nieufność ($M=0,48$) niż badani odpowiadający na pytania z fokusem UFAM ($M=0,53$). Liczba punktów na skali (w kaferii) nie różnicowała istotnie wyników ($p>0,05$).

Czynnik	SS	df	MS	F	p
skala (3 vs 5)	0,03	1,00	0,03	2,57	0,11
fokus (ufam vs zasługuje)	0,07	1,00	0,07	6,17	0,02
skala * fokus	0,00	1,00	0,00	0,24	0,63
Reszta	1,23	102,00	0,01		
Razem	1,34	105,00	0,01		

Tab. 5. Tabela analizy wariancji. Wpływ fokusu i liczby punktu na średni poziom nieufności.

4. Badanie czasów reakcji

Tak jak powiedzieliśmy we wprowadzeniu, jeżeli sądy w formacie <organizacja **zasługuje**> są formułowane w sposób bardziej refleksyjny niż sądy <JA **ufam**>, to różnica ta powinna znaleźć odzwierciedlenie w czasach decyzji. Hipoteza ta była testowana w tym eksperymencie.

4.1. Procedura.

Czterdziestu siedmiu studentów Wydziału Zarządzania UW i uczestników internetowego kursu metodologii zostało zaproszonych do udziału w badaniu opinii przez Internet. Zadaniem badanych było zalogowanie się na specjalnie stworzonej stronie internetowej i odpowiedzenie na 21 pytań. Upředziano ich, że będzie mierzony czas odpowiedzi i proszono, aby wyeliminowali wszystkie bodźce, które mogłyby zakłócić w ciągu 5 minut ich pracę. Komputer zapisywał odpowiedzi na pytania i czas odpowiedzi na wszystkie pytania. Użyto tej samej listy organizacji co w poprzednich badaniach. **Po zalogowaniu program losowo przydzielał respondenta do jednego z dwóch warunków eksperymentalnych:**

1. pytania z fokusem <UFAM>
2. Pytania z fokusem <ZASŁUGUJE>

W obu wariantach wykorzystano pięciostopniową skalę odpowiedzi. Dwadzieścia trzy osoby formułowały sądy wg formatu <JA UFAM>, dwadzieścia cztery <Organizacja zasługuje>.

4.2. Wyniki

Wskaźnik:	FOKUS	N	M	S
Łączny czas odpowiedzi	1,00	23	137,26	48,39
	2,00	24	103,46	28,28
Logarytm naturalny czasu odpowiedzi	1,00	23	4,87	0,34
	2,00	24	4,61	0,25

Tab. 6. Czas odpowiedzi w zależności od fokusu.

Zgodnie z hipotezą, grupa odpowiadająca na pytania z fokusem <UFAM> ($M=103,46$) odpowiadała na pytania istotnie szybciej ($t=2,91$ $df=35,15$, $p=0,006$) niż grupa z fokusem <ZASŁUGUJE> ($M=137,26$). Czasy odpowiedzi w tej grupie charakteryzowały się istotnie mniejszą wariancją. Analiza logarytmów czasów wykazała istotną różnicę średnich, różnica wariancji w obu grupach nie była istotna statystycznie ($t=2,99$ $df=45$ $p=0,004$).

5. Badanie preferencji respondentów

Do tej pory porównywaliśmy wyniki niezależnych grup osób. W kolejnym, krótkim badaniu sprawdzaliśmy, jaki format pytania preferują respondenci, gdy mogą wybierać.

5.1. Procedura

Siedemdziesięciu trzech studentów (39 mężczyzn i 34 kobiety) z Uniwersytetu Michigan zgodziło się odpowiedzieć na krótki kwestionariusz zatytułowany <Pomiar opinii>. W przybliżeniu połowa badanych otrzymała kwestionariusz, który zawierał pytania dotyczące zaufania do kongresu amerykańskiego, a reszta dostała kwestionariusz zawierający pytania dotyczące zaufania do wiadomości telewizyjnych.

Tym razem FOKUS pytania był zmienną wewnątrzsobową. Każdy z badanych otrzymał pytania w obu formach: fokus <UFAM> i <ZASŁUGUJE >: np. „Ufam kongresowi amerykańskiemu.... etc. „ i „Kongres amerykański zasługuje na zaufanie”. Kolejność pytań w obu formatach była przemieszana.

Zadaniem badanych była ocena na czterostopniowej skali, która z tych dwóch wersji wydaje im się łatwiejszym i bardziej typowym (naturalnym) sposobem zadawania pytań.

Format <ufam> jest	Format <ufam> jest	Format <zasługuje> Jest	Format <zasługuje> Jest
zdecydowanie łatwiejszy	Raczej łatwiejszy	raczej łatwiejszy	zdecydowanie łatwiejszy
zdecydowanie bardziej naturalny	raczej bardziej naturalny	raczej bardziej naturalny	zdecydowanie bardziej naturalny

5.2. Wyniki

Format z fokusem <UFAM> jako łatwiejszy (zdecydowanie lub raczej) wybrało ponad 70% respondentów, jako bardziej naturalny (typowy) prawie 75%. Nie stwierdzono różnic między rozkładami ocen w przypadku kongresu amerykańskiego i telewizji.

6. Podsumowanie

Przeprowadzona seria badań wykazała, że zmiana sposobu zadawania pytania istotnie wpływa na wyniki.

Badacze opinii publicznej często popełniają błąd, zakładając, że respondenci posiadają gotowe opinie na różne tematy i wystarczy ich po prostu zapytać. Nie jest to prawda, ponieważ większość generowanych przez nas sądów to opinie wirtualne, które są tworzone on-line w momencie zadania pytania (por. Aronson, Wieczorkowska 2001, Wieczorkowska, Wierzbński 2007). Odpowiadając możemy zastosować strategie przetwarzania holistycznego (uproszczonego), odwołując się do własnych odczuć lub przetwarzania analitycznego (szczegółowego), próbując zestawiać dostępne nam informacje.

Postawiliśmy hipotezę, że niewinna zmiana formatu pytania w sondażu zmienia sposób przetwarzania informacji z holistycznego (pytanie: JA ufam) na analityczny (pytanie: ORGANIZACJA zasługuje) i choć dotyczyły one tych samych obiektów, to formułowane sądy są różne.

Otrzymane w badaniu 1. różnice nie upoważniały nas sformułowania takich konkluzji, ponieważ zmiana fokusu była powiązana w sposób nierozwalny z liczbą wartości na skali odpowiedzi. Dopiero przeprowadzone badanie eksperymentalne pozwoliło określić, że za stwierdzone w badaniu 1. różnice odpowiada zmiana fokusu, a nie długość skali.

Kolejne badania wykazały, że – tak jak przewidywaliśmy – sądy dotyczące „zaufania” są łatwiejsze i szybciej formułowane niż sądy dotyczące „zasługiwania”.

Trzeba jednak wyjaśnić, dlaczego sądy formułowane w sposób holistyczny owocują wyższym poziomem nieufności niż sądy formułowane w sposób analityczny (bardziej refleksyjny). Wiadomo, że automatycznie formułowane sądy są zgodne z opcją startową umysłu (por. Strack, Deutsch 2004, Wieczorkowska 2007).

Jak pisze Sztompka (2007), tendencja do obdarzania zaufaniem może mieć charakter zbiorowy – jest **kulturową regułą, będącą skumulowanym historycznie efektem dobrych lub złych doświadczeń z przeszłości danego społeczeństwa**. Znaczenie czynnika kulturowego rośnie w przypadku obiektów złożonych, abstrakcyjnych, a takimi są niewątpliwie instytucje. Wyniki wielu badań (Wojciszke, Baryła 2001, Wierziński 2007; Skarżyńska, Radkiewicz 2007) wskazują, że opcją startową polskiego umysłu dla oceny zaufania jest inklinacja negatywna, a nie pozytywna. Jeżeli nie mamy dodatkowych danych, zakładamy, że obiekt jest negatywny a nie pozytywny. Polskę cechuje więc kultura nieufności definiowana przez Sztompkę jako „rozpowszechniona i uogólniona podejrzliwość w stosunku do osób i instytucji, nakazująca nieustannie monitorować i kontrolować ich działania w obawie przed oszustwami, nadużyciami, kłamstwami, nierzetelnością, spiskami i konspiracją”.

Jest to wynik dziedzictwa kulturowego, braku stabilności normatywnej i bezpieczeństwa egzystencjalnego, spostrzeganej nietrwałości porządku społecznego i braku podporządkowania władzy regułom prawa.

Z drugiej strony, jeśli społeczeństwo znajduje się w trakcie transformacji, to otrzymuje szereg sygnałów (np. głośne procesy decydentów, którzy zawiedli zaufanie społeczne), że sytuacja zmienia się na lepsze. Formułowanie sądów w systemie analitycznym, a do tego skłania pytanie <zasługuje>, musi brać pod uwagę te sprzeczne z opcją startową informacje – stąd wykazywane w przeprowadzonych analizach zmniejszenie ogólnej nieufności w odpowiedzi na pytania aktywizujące analityczny system przetwarzania.

Jeżeli przedstawiony tok rozumowania jest prawidłowy, to powinniśmy oczekiwać szybszego spadku nieufności Polaków, gdy pytamy, czy instytucja zasługuje na zaufanie, niż wtedy, gdy pytamy, czy respondenci ufają danej instytucji.

Zmiany w systemie analitycznym mogą być dokonywane w sposób racjonalny wraz z napływającymi informacjami. Zmiany w systemie holistycznym zachodzą dużo wolniej, wyłącznie pod wpływem powtarzającego się doświadczenia.

Informacje o autorach

Prof. dr hab. Jerzy Wierziński – Zakład Metod Matematycznych i Statystycznych Zarządzania, Wydział Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego.

Prof. Eugene Burnstein – University of Michigan.

Przypisy

- ¹ Część prezentowanych w artykule badań została wykonana w ramach pracy magisterskiej Mateusza Siarkiewicza (2007).
- ² Dwie instytucje z listy PGSS przedstawiono podwójnie: państwową i prywatną służbę zdrowia, państwową i prywatną telewizję.

Bibliografia

- Aronson, E. i G. Wieczorkowska. 2001. *Kontrola naszych myśli i uczuć*, Warszawa: Santorski.
- Chaiken, S. i Y. Trope (red.) 1999. *Dual-process theories in social psychology*, New York: Guilford.
- Cichomski, B., Jerzyński, T. i M. Zieliński. 2005. *Polskie Generalne Sondáže Społeczne: skumulowany komputerowy zbiór danych 1992-2005*, Warszawa: Instytut Studiów Społecznych, Uniwersytet Warszawski.
- Drucker, P. 2000. *Zarządzanie w XXI wieku*, Warszawa: MUZA SA.
- Gintis, H., Bowles, S., Boyd, R. i E. Fehr. 2003. Explaining altruistic behavior in humans. *Evolution and Human Behavior*, nr 24, s. 153–172.
- Schul, Y., Mayo, R., i E. Burnstein. 2004. Encoding under trust and distrust: The spontaneous activation of incongruent cognitions. *Journal of Personality and Social Psychology*, nr 86, s. 668–679.
- Siarkiewicz, M. 2007. *Badania sondażowe zaufania do organizacji: problemy metodologiczne*, praca magisterska pod kierunkiem J. Wierzińskiego, Warszawa: Wydział Zarządzania UW.
- Skarżyńska, K. i P. Radkiewicz. 2007. Zakres zaufania do ludzi a przekonania o świecie i doświadczenia społeczne. Dwa typy zaufania i ich rola w kapitale społecznym. *Kolokwia Psychologiczne*, nr 16, s. 56–72.
- Strack, F. i R. Deutsch. 2004. Reflective and impulsive determinants of social behavior. *Personality and Social Psychology Review*, nr 8, s. 220–247.
- Sztompka, P. 2007. *Socjologia: analiza społeczeństwa*, Kraków: Wydawnictwo PLUS.
- Wieczorkowska, G. 2007. *Kierowanie motywacją: rola umysłu*, Warszawa: WISS.
- Wieczorkowska, G. i J. Wierziński. 2007. *Statystyka: analiza badań społecznych*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR.
- Wierziński, J. (w druku). Trust in the era of globalization: the case of Poland. w: Nowak, A. (red.) *Globalization*.
- Wierziński, J. i E. Burnstein. (w druku). "I Trust the Sejm" Versus "The Sejm Deserves to be Trusted": A Note on Dual-Processing Effects and Item Framing in the Polish General Social Survey.

- Willis, J. i A. Todorov. 2006. First impressions: Making up your mind after a 100-ms exposure to a face. *Psychological Science*, nr 17, s. 592–598.
- Wojciszke, B. i W. Baryła. 2001. *Kultura narzekania i jej psychologiczne konsekwencje*. w: Bralczyk J. i K. Mosiołek-Kłosinska (red.) *Zmiany w publicznych zwyczajach językowych*, s. 45–64. Warszawa: Rada Języka Polskiego przy prezydium PAN.
- Yamagishi, T. i M. Yamagishi. 1996. Trust and commitment in the United States and Japan. *Motivation and Emotion*, nr 18, s. 129–166.