

The article is devoted to the problem of intellectual development during the period of intellect's representation. The theoretical approaches to the problem are analyzed. The psychological characteristics of person's intellectual development during the period of intellect's representation are revealed and the peculiarities of the intellectual action are cleared up through images. The main mechanisms of intellectual development are established to be intelligent actions of assimilation and accommodation and characteristics of the representative intellect are: an ability to work with images, mentally to transform them, to plan actions, decisions of mental tasks in view; the development of reasons, curiosity; transition from the use of ready-made ties and relations to more complex; preconditions are in place of independence, flexibility, originality of thinking, curiosity.

Keywords: representation of intellect, intellectual actions, assimilation, accommodation, figurative thinking.

Отримано: 19.01.2013 р.

УДК 159.9

М.В.Яворський

Соціально-психологічний зміст процесу формування довірчих стосунків в ІНТЕРНЕТ-СЕРЕДОВИЩІ

Стаття присвячена теоретичному аналізу процесу формування довіри в Інтернеті в контексті впливу на його складові (довірливі переконання, диспозиційна, системна і ситуативна довіра) таких специфічних факторів віртуальної комунікативної взаємодії як фізична не представленість, анонімність, обмежений сенсорний досвід, текстуальність та ін. Встановлено, що диспозиційна довіра залишається стабільною у віртуальному середовищі, оскільки Інтернет постає для довірителя продовженням його соціального простору спілкування, засобом усвідомлення та об'єктивації особистісного досвіду.

Ключові слова: Інтернет, довіра, соціально-психологічні складові і фактори процесу формування довіри.

Статья посвящена теоретическому анализу процесса формирования доверия в Интернете в контексте влияния на его составляющие (доверительные убеждения, диспозиционное, системное и ситуативное

доверие) таких специфических факторов виртуального коммуникативного взаимодействия, как: физическая непредставленность, анонимность, ограниченный сенсорный опыт, текстуальность и другие. Установлено, что диспозиционное доверие остается стабильным в виртуальной среде, поскольку Интернет является для доверителя продолжением его социального пространства общения, средством осознания и объективации личностного опыта.

Ключевые слова: Интернет, доверие, социально-психологические составляющие и факторы процесса формирования доверия.

Сьогодні дедалі актуальнішою для соціально-психологічних дисциплін стає проблема пізнання феномену формування довіри у мережі Інтернет; побудови міжособистісних стосунків в опосередкованому інформаційними технологіями середовищі; визначення рівня довіри до інформаційних ресурсів мережі Інтернет як важливого чинника ефективності електронної комерції.

Постановка проблеми. Дослідники вивчають цей феномен переважно в контексті вивчення генези довірчих стосунків у сфері електронної комерції, акцентуючи при цьому увагу на аналізі особливостей функціонування довірчих стосунків у мережі (Т. Ділман, Р. К. К. Фанг), процесі формування довіри на різних етапах взаємодії (С. Ба, Е. Кім, Д. МакНайт, С. Тадіша), впливі факторів середовища на формування довіри в мережі Інтернет (С. Те, С. Юн). На підставі сучасних наукових концепцій довіри можна стверджувати, що до вагомих складових її формування в Інтернеті належать: 1) довірчі переконання суб'єкта довіри – установки, що сприяють емпатії; 2) диспозиційна довіра – потенційна готовність довірителя довіряти, установка на довіру до інших людей та довіра до себе, рефлексивне сприйняття себе, світу й прагнення будувати власну життєву стратегію на підставі цієї позиції; 3) системна довіра – забезпечення системою можливості дотримання іншими користувачами моделей «належної» поведінки; 4) ситуативне рішення про довіру – намір довірителя покластися на іншого в певній ситуації.

Опосередкованість взаємодії в мережі Інтернет здійснює специфічний вплив на процес формування довірчих стосунків, надаючи їм унікальних, притаманних лише віртуальній взаємодії, рис. Генеза віртуальної довіри опосередкована такими чинниками, як: фізична непредставленість, анонімність, обмежений сенсорний досвід, текстуальність, відсутність невербальної інформації, добровільність та врегульованість контактів, простота встановлення контакту (О. Н. Арестова, Л. Н. Бабанін, А. Е. Вой-

скунський, О. В. Смилова, Дж. Сулер, І. Г. Шевченко). Довірчі стосунки сформовані в полі комп'ютерно-інформаційних технологій, у своїй основі мають інші механізми, ніж довірчі стосунки в реальному житті. Однак до сьогодні тема впливу специфічних рис мережі Інтернет залишається поза увагою науковців.

Мета статті – аналіз указаних соціально-психологічних характеристик інтернет-комунікації в контексті їхнього безпосереднього впливу на формування довірчого наміру та подальшого розвитку довірчих стосунків.

Основний матеріал. *Складова генези довірчих стосунків «довірчі переконання»* – це система мотивів довірителя, що спонукає його діяти відповідно до власних поглядів і принципів щодо довіри до себе, інших та світу. Важливим показником сформованості довірчих переконань довірителя є установки, що сприяють емпатії. Здатність особистості до емпатії пов'язана з проникненням у переживання іншого суб'єкта шляхом «відчування», а також із умінням сприйняти почуття іншої людини як власні, здатністю до емоційного відгуку (А. Добрович, А. Менегетті, Дж. Морено, Ю. Орлова, Ф. Перлз, К. Роджерс). Проте віртуальна взаємодія передбачає обмеження сенсорного досвіду. Фізична непередставленість користувачів Інтернету призводить до виникнення труднощів у визначенні довірителем соціальної приналежності довіреної особи до певної соціальної спільноти.

Реальне спілкування при безпосередньому контакті партнерів від початку взаємодії може бути сповнене почуттями, співчуттями та переживаннями довірителя, що допомагають адекватному розумінню ним довіреної особи. Тоді як віртуальні текстові повідомлення зменшують ймовірність виникнення емпатогенної ситуації, тобто тих обставин, за яких довіритель відчуває особливий емоційний стан та потребу в підтримці іншою особою.

Оскільки в мережі Інтернет переважає текстова форма взаємодії, то показник формування довіри «експресивність» та «комунікативність» зазнають певних видозмін, що накладає свій відбиток на побудову міжособистісних довірчих стосунків [1]. Власну зацікавленість, допитливість, артистичність, чутливість можна продемонструвати шляхом виділення й акцентування інформації різноманітними способами й засобами. Відсутність невербальних засобів у інтернет-середовищі створює ситуацію невизначеності, яка може компенсуватися графічними засобами вираження експресивності, використання яких передбачає наявність у довірителя певних знань і навичок [6].

Фізична непередставленість та просторова віддаленість учасників віртуальної комунікації сприяють створенню в довірителя суб'єктивного відчуття захищеності, впевненості у власній безкарності, що уможливорює демонстрацію ним різноманітних форм комунікативних дій. Довірителеві простіше виражати почуття або приховувати їх, оскільки зменшується вплив низки бар'єрів спілкування, обумовлених характеристиками партнерів, що виражаються в їхньому зовнішньому вигляді: стать, вік, соціальний статус, зовнішня привабливість або непривабливість, вербальна й невербальна комунікативна компетентність. В такому випадку зростає свобода висловлювань і вчинків, оскільки ризик викриття й особистої негативної оцінки оточуючими мінімальний. Фізична непередставленість та просторова віддаленість призводить до зниження психологічного й соціального ризику в процесі віртуального спілкування. Довіритель може вільно демонструвати власну активність, компетентність, товариськість, тощо.

Особливості технічної реалізації систем віртуальної взаємодії в цілому полегшують процес самопрезентації особистості в мережі Інтернет. Приймаючи вимоги соціального шаблону самопрезентації, користувач, у не надто обтяжливий для себе спосіб готує платформу для подальшої взаємодії. Розробники інтернет-систем самі визначають, які соціальні риси є значущими, а які – ні, спрощуючи встановлення нової віртуальної транзакції, інколи підбираючи вірогідного партнера в спілкуванні на основі подібних інтересів, місця проживання чи наявності спільних друзів. У такому випадку побудова довірчих стосунків отримує аванс у вигляді «придатного» до спілкування партнера. Саме інтернет-профіль характеризує віртуального співрозмовника, а не його реальні соціально-психологічні характеристики. Крім того, фізична непередставленість та повний контроль над комунікативним середовищем дозволяють створювати більш позитивну, ніж у реальному житті, віртуальну ідентичність.

Умови, в яких відбувається віртуальна взаємодія, накладають відбиток на такий параметр формування довірчих переконань, як певна «модель» довіреної особи у віртуальній реальності, якій довіритель міг би довіритися за конкретних умов. Міжособистісне сприйняття в інтернет-середовищі обумовлене обмеженістю невербальної інформації, а текстова форма взаємодії зменшує можливість адекватної соціальної перцепції довірителя. Образ партнера в комунікації багато в чому домислюється довірителем на основі його попереднього досвіду та часто наділяється власними рисами довірителя чи ідеалізується [6].

Ідеалізація віртуального співрозмовника також може бути обумовлена специфікою інформації, яка викладається в, так званому, профілі користувача. Оскільки у віртуальній комунікації єдиним джерелом інформації про довірену особу є текстове повідомлення, то зазвичай ця інформація описує її власника з позитивного боку, оскільки дозволяє створити більш привабливий образ «Я» та вдало позиціонувати себе серед інших користувачів мережі Інтернет. Тому початкове ставлення до віртуального співрозмовника може бути більш позитивним, ніж у реальному житті. Ідеалізація співрозмовника або приписування йому власних рис може пояснювати виникнення симпатії до співрозмовника та сприяти формуванню довірчого наміру.

Специфіка самопрезентації особистості в системах комунікативної взаємодії мережі Інтернет залишає можливість для анонімності користувачів та викривлення особистих даних. Проте сьогодні на тлі багатомільйонної армії користувачів соціальних мереж це лише поодинокі випадки. І якщо раніше дослідники доводили [1, 2], що суб'єктивна безпека користувача мережі Інтернет зумовлена саме анонімністю, то сьогодні це твердження виглядає застарілим. Ми не можемо повністю відмовитися від ролі анонімності в побудові віртуальних міжособистісних стосунків, проте будемо розглядати її не як повне приховування особистої інформації, а як можливість не подавати певних відомостей чи їх видозмінювати.

Структура соціальної інтернет-мережі вимагає від її користувача відмовитися від анонімності, навпаки, вітається максимальна персоналізація користувача. Часто в соціальній мережі можна отримати інформації про користувача більше, ніж у реальному житті. Сьогодні в межах віртуальної комунікації існує певний соціальний договір – розвиток стосунків буде більш продуктивним, якщо учасники не зловживатимуть неправдивими даними та не вводитимуть в оману співрозмовника. Користувач мережі Інтернет, згідно з правилами віртуального суспільства, повинен подавати про себе правдиві особисті дані, проте чіткої та декларативної вимоги не існує.

Складова генези довірчих стосунків – «диспозиційна довіра». Диспозиційна довіра безпосередньо пов'язана з особистісними характеристиками довірителя, апріорі вона охоплює позитивне ставлення довірителя до себе та світу незалежно від ситуації та певного середовища. Тому Інтернет не впливає істотно на особливості формування диспозиційної довіри в довірителя, порівняно з іншими середовищами комунікації. Можна сказати, що

ця складова ґенези довірчих стосунків є крос-ситуаційною [4], оскільки основним її джерелом виступає онтологічний досвід, отриманий особистістю в процесі первинної соціалізації. Диспозиційна довіра довірителя – це його потенційна готовність та схильність довіряти оточуючим. Нижче проаналізуємо прояви диспозиційної довіри в інтернет-середовищі.

Показник формування диспозиційної довіри – «установка на довіру до себе та інших людей» – у мережі Інтернет не зазнає істотних змін, натомість має характерні особливості вияву під час віртуальної взаємодії. Така диспозиційна установка є запорукою того, що особа у своєму житті приймає на віру адекватність власного ставлення до себе та інших, правильність своїх вчинків. Позитивному сприйманню довірителем себе та інших сприяє просторова віддаленість і фізична непередставленість користувачів Інтернету. Заснована на цих особливостях суб'єктивна безпека віртуального комунікативного процесу дозволяє довірителю формувати сприятливі довірчі стосунки. Опосередкованій комп'ютером взаємодії часто притаманна навіть більша, ніж у реальному спілкуванні, емоційність контактів, менший негативізм та підвищена увага до міжособистісної проблематики, що призводить до зниження значущості соціальної категоризації та підвищення інтимності спілкування.

Крім того, широкі можливості самопрезентації в мережі сьогодні нівелюють значущість феномена анонімності. Звичайно, користувач може залишатися в соціальній мережі анонімно, може подавати про себе неправдиві дані та видавати себе за іншого. Однак фактори відсутності фізичного контакту та просторова віддаленість обумовлюють більшу відкритість у віртуальному спілкуванні, збільшують готовність до демонстрації довірчого наміру.

Показник «рефлексивне сприйняття себе, світу й прагнення будувати власну життєву стратегію на підставі цієї позиції» можна проаналізувати за допомогою поширених у інтернет-середовищі щоденників користувачів, що презентують історію життя людей та є доступними для читання іншими людьми. Аналіз цих записів показує, що свободу самовираження в Інтернеті більшість користувачів використовують для саморефлексії, висловлювання й обговорення власних думок, почуттів, емоцій. Здатність довірителя до рефлексивного сприйняття себе та світу безпосередньо стимулює невизначеність і гнучкість щоденникового жанру, адже в концепції відкритого щоденника закладена установка на автокомунікацію й щирість, а також відкритість

його адресування, оскільки віртуальний щоденник призначений для прочитання й обговорення незнайомими людьми.

Показник «віра в людяність (гуманність), віра в те, що на інших можна покластися» у контексті віртуальної комунікації не зазнає суттєвих видозмін, адже базово це глибинна психоемоційна й інтелектуально-сміслова установка, а не просте однорідне почуття [3]. Гуманність як стиль поведінки необхідна людині не тільки в процесі реальної або віртуальної взаємодії з іншими, вона важлива і як манера спілкування довірителя з самим собою для збереження свого здоров'я, як спосіб досягнення життєвого успіху. Використовуючи інтернет-середовище, людина завдяки вірі в гуманність може шляхом постійного співвіднесення своїх особистих якостей із навколишньою дійсністю досягнути такого стилю поведінки, який дійсно дозволить їй реалізувати свої фундаментальні якості й потреби.

Ще один важливий показник – «довірчі позиції, що означають віру в ефективність міжособистісної взаємодії, яка відбувається за умови, коли інші вважаються такими, що заслуговують на довіру». Ступінь, коли довіритель готовий надавати довіру, зумовлений досвідом довірчих стосунків щодо моральних цінностей і установок. Віра в ефективність не орієнтована «на якогось конкретного індивіда в певному контексті» [6, 2], а радше виражає «уявлення щодо того, як повинні діяти люди». Вона відтворюється за наявності попереднього досвіду взаємодії й володіння інформацією про конкретну довірену особу, відображаючи очікування, що люди діятимуть ефективно.

Складова генези довірчих стосунків – «системна довіра». Ми солідарні з авторами, які розглядають системну довіру довірителя до інтернет-середовища крізь призму його базових уявлень щодо можливостей безпечної демонстрації в певній системі стандартних особистісних проявів (найважливіші ідеї, почуття, дії, ціннісні орієнтації), що відтворюються незмінно протягом тривалого часу [5]. Забезпечення системою можливості дотримання іншими користувачами моделей «належної» поведінки дозволяють розвивати інваріантні й бажані для себе довірчі дії, мобілізують його життєві цілі, здібності та забезпечують ефективність самої системи, що в сукупності дозволяє формувати довірче ставлення до інтернет-середовища та інших користувачів. В інтернет-середовищі, як і в інших системах, існують стійкі норми, цінності, принципи, система переваг певних поведінкових проявів, якими керуються користувачі і дотримання яких дозволяє довірителю будувати довірчі стосунки з іншими. Роз-

глянемо кожний показник системної довіри з погляду ґенези довіри в інтернет-середовищі.

Показник системної довіри – ситуаційна закономірність – передбачає об'єктивний, постійний і необхідний взаємозв'язок між явищами або процесами в різних ситуаціях, що впливає з їхньої внутрішньої природи, сутності. Ситуаційна закономірність системи віртуальної взаємодії сприяє формуванню в користувача впевненості в легітимності та врегульованості його стосунків із партнерами в інтернет-комунікації та задовольняє базові очікування щодо умов взаємодії. Стабільно демонструючи користувачеві ситуаційні закономірності, система, в якій формуються довірчі стосунки, створює для учасників комунікативного процесу комфортні умови, зменшує рівень тривожності та запевнює їх, що «все під контролем» [6, 3]. У процесі активної взаємодії довірителя з інтернет-середовищем виникають типові ситуації, що розв'язуються певним способом, а тому можуть стати через деякий час прогнозованими.

Ситуації взаємодії в мережі Інтернет мають чітку закономірність, обумовлену специфікою систем комунікативної взаємодії. Розробники таких систем пропонують своїм користувачам чіткі та прості правила взаємодії. Їх дотримання, з одного боку, дозволяє користувачеві бути впевненим у ефективності побудови діалогу з віртуальним співрозмовником, з другого – створює унікальне комунікативне середовище та прив'язує до нього його користувачів. За умови дотримання цих вимог користувач має можливість у стислі строки побудувати особистий віртуальний профіль, знайти на його основі можливих віртуальних партнерів та розпочати з ними комунікативну взаємодію. Різні комунікативні транзакції вимагають від віртуальних співрозмовників знання ресурсів середовища спілкування. Так, емоційна складова взаємодії може передаватися за допомогою графічних засобів, що добре відомі учасникам соціальних мереж, а тому часто вживані й закономірні залежно від типу ситуації.

Успішність віртуальної комунікації базується на основі обізнаності користувачів з особливостями системи інтернет-спілкування. Система пропонує стандартні інструменти, за допомогою яких можна побудувати віртуальні стосунки. Діапазон можливостей реагування на віртуальну транзакцію обмежений специфікою інтернет-спілкування, а тому значно вужчий, ніж у реальному житті. З іншого боку, цей набір чітко визначений, а тому максимально прогнозований. Саме у віртуальному спілкуванні легше передбачити реакцію віртуального партнера. Тому можна

говорити, що віртуальна взаємодія має більш очевидні причинно-наслідкові зв'язки та спрощує визначення закономірностей.

Інтернет пропонує своїм користувачам чітку, логічну та зрозумілу структуру побудови віртуальних стосунків. Відповідність цій структурі дозволяє сподіватися на адекватність комунікативної реакції віртуального співрозмовника – надає структурні гарантії. Такий тип системної довіри пов'язаний зі створенням віртуальної комунікації, в якій довіритель відчуває себе комфортно й безпечно [4].

Першочергове усвідомлення наявності структурних гарантій системи відбувається впродовж оцінювання довірительом її відповідності вимогам безпеки, таким як аутентифікація, цілісність, кодування. Позитивний результат такого аудиту дозволяє сформуванню впевненості, що персональні дані користувача, зібрані впродовж численних електронних транзакцій, надійно захищені від несанкціонованого доступу. У подальшому можуть перевірятися інші структурні компоненти: відповідність законодавству країни, професіоналізм адміністраторів та модераторів системи, слідування сучасним протоколам мережної безпеки тощо.

Адміністрація систем віртуальної взаємодії несе відповідальність за зміст, структуру та можливі недоліки запропонованих ними програмних продуктів та послуг. Щоб зберегти прихильність та високий рівень довіри, вони зацікавлені дотримуватися угод із власними користувачами; часто звертаються до них із пропозицією про можливі вдосконалення системи, формуючи власний позитивний образ. Авторитет та доброзичливість адміністрації системи віртуального спілкування сприяють формуванню в користувача впевненості в надійності системи як середовища комунікативної взаємодії та реалізації довірчих стосунків.

Розробники віртуального середовища спілкування пропонують прості та очевидні засоби спілкування. У процесі побудови віртуальних стосунків користувач вимушений орієнтуватися на них, приймаючи «правила гри» системи спілкування, в якій він перебуває. Довіритель і система укладають специфічний контракт та приймають на себе конкретні зобов'язання щодо процесу використання інструментів системи. Порушення цих правил позбавить користувача можливості використовувати інструменти системи віртуальної взаємодії та припинить його перебування в ролі учасника віртуальної групи. Будуючи нову комунікацію, довіритель може з великою ймовірністю розраховувати, що новий віртуальний партнер буде поводитися відповідно до встанов-

лених правил комунікації, перебуваючи в аналогічних умовах середовища віртуальної взаємодії. Ця ситуація зменшує можливість тривожності, пов'язану з можливою ненормативністю поведінки співрозмовника.

Включення в соціальну мережу та виконання всіх ритуальних складових цієї спільноти (заповнення біографічних даних, розміщення фотографій, записів, участь у житті інтернет-групи) забезпечують фасилітаційні умови, що полегшують установлення більш особистих, інтимних стосунків із користувачами мережі Інтернет [4].

Можна з впевненістю констатувати наявність в Інтернеті віртуальних соціальних груп із власними цінностями, стандартами, переконаннями. Входження в таку групу часто гарантує легкість порозуміння між її учасниками на основі приналежності до неї. Розробники віртуальних комунікативних систем самі провокують своїх користувачів до більш «інтимної» взаємодії шляхом нав'язування концепцій «друзів», «кіл друзів». Тобто будь-який віртуальний партнер одразу розглядається під кутом зору ролі потенційного друга. У такому випадку формується специфічна атмосфера, подібна до командної, яка в цілому сприяє розкріпаченню стосунків, формуванню згуртованості та виникненню відчуття приналежності до певної групи.

В умовах віртуальної взаємодії часто в ролі фасилітатора виступає сама система взаємодії (опосередковано у вигляді її розробників). Систему віртуальної взаємодії представляють, так звані адміністратори та модератори, які виступають у ролі неупереджених спостерігачів, що створюють можливості для конструктивного діалогу між усіма учасниками інтернет-середовища. Будь-який користувач може звернутися до них за підтримкою та гарантовано отримати відповідь на свій запит. Виникає відчуття впевненості в надійності системи, її коректності та адекватності. У свою чергу, це обумовлює успішність віртуальної взаємодії.

Складова генези довірчих стосунків «ситуаційне рішення про довіру» – це намір довірителя покластися на іншого в певній ситуації. Зважаючи на різноманітність видів віртуальної діяльності в мережі Інтернет, можна стверджувати, що побудова довірчих стосунків відбувається в різних напрямках. Як і в реальному житті, довіра в Інтернеті опосередкована перебігом та специфікою конкретної ситуації, впливом непередбачених факторів зовнішнього середовища. Віртуальна комунікація в мережі Інтернет має важливу особливість: у зв'язку із технічними обме-

женнями перелік форм віртуальної діяльності зазвичай менший, ніж у реальному житті. Переважно це спілкування у вигляді обміну різними типами повідомлень, ігрова та розважальна діяльність. Опосередкованість ситуацій взаємодії комп'ютера та мережею Інтернет виступає певним спільним знаменником побудови довірчих стосунків між віртуальними партнерами, саме тому діяльність у мережі Інтернет є більш однотипною, ніж у реальній взаємодії. Сформувавши довіру до віртуального співрозмовника в певній ситуації інтернет-взаємодії, довіритель може переносити ситуаційне рішення про довіру на всі інші віртуальні транзакції з огляду на їх значну подібність. Можна стверджувати, що в цьому випадку ситуаційне рішення про довіру отримує риси як довірчої позиції до конкретного віртуального співрозмовника, так і характеристики структурних гарантій через спрощеність процедури інтернет-взаємодії.

Висновки. Специфічні умови функціонування комунікативного процесу у віртуальному середовищі мережі Інтернет накладають на процес виникнення та формування довіри додаткові вимоги

Як теоретичне передбачення можна зазначити той факт, що генеза довірчих стосунків в інтернет-середовищі з огляду на їх опосередкованість комп'ютерно-інформаційними технологіями визначається такими специфічними чинниками віртуального комунікативного поля: відсутністю невербальної інформації, добровільністю та урегульованістю контактів, простотою встановлення комунікативного контакту, фізична непередставленість, анонімністю, обмеженим сенсорним досвідом. У такому випадку формотворчі складові довірчих стосунків – довірчі переконання й системна довіра – зазнають суттєвих змін, оскільки довіритель перебуває у своєрідних умовах формування довірчого наміру. Користувач має більш широкі можливості експериментування з власною поведінкою та формами її демонстрації віртуальним партнерам унаслідок сприйняття комунікативного середовища (мережі Інтернет) як простого, зрозумілого, безпечного та надійного каналу побудови стосунків. Спосіб організації досвіду та специфіка факторів віртуальної взаємодії впливає й на ситуаційне рішення про демонстрацію довіри віртуальному партнеру, спрощуючи процес його ухвалення в різних випадках на підставі подібності комунікативних транзакцій у мережі Інтернет. Натомість диспозиційна довіра, за нашими припущеннями, залишається стабільною у віртуальному середовищі, оскільки Інтернет постає для довірителя продовженням його соціального простору

спілкування, засобом усвідомлення та об'єктивації особистісного досвіду.

Список використаних джерел

1. Арестова О. Н. Мотивация пользователей Интернета / О. Н. Арестова, Л. Н. Бабанин, А. Е. Войскунский // Гуманитарные исследования в Интернете. – М.: Можайск-Терра, 2000. – С. 55–76.
2. Шевченко И. Г. Некоторые психологические особенности общения посредством Internet: [Электронный ресурс] / И. Г. Шевченко. – Режим доступа: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/shevchenko>.
3. Deelmann T. Trust Economy: Aspects of Reputation and Trust Building for SMEs in E-business / T. Deelmann, P. Loos // Eighth Americas Conference on Information Systems. – 2002. – P. 2213–2221.
4. McKnight D. H. Initial Trust Formation in New Organizational Relationships / D. H. McKnight, L. L. Cummings, N. L. Chervany // Academy of Management Review. – 1998. – Vol. 23. – P. 473–490.
5. Tan S .J. Strategies for reducing customer's risk aversion and internet shopping / S. J. Tan // Journal of Consumer Marketing. – 1999. – Vol. 16 (2). – P. 163–180.
6. Uslander E. M. Trust in the Knowledge Society / E. M. Uslander // Prepared for the Conference on Social Capital, Cabinet of Government of Japan. – Tokyo: Department of Government and Politics University of Maryland College Park, 2002. – 41 p.

The article envisages the theoretical analysis of the process of internet-trust formation in the context of the impact on its components (trust beliefs, dispositional, system and situational trust) such specific virtual communication interaction, as the physical lack of representation, anonymity, limited sensory experience, textuality and others. The forming components of a trust relationship - trusting belief and the confidence suffer from significant changes, because the principal is in the peculiar conditions of the trust intentions formation. The disposition confidence remains stable in the virtual environment, as the Internet becomes the principal continuation of his social space of communication, means of awareness and objectification of personal experience.

Keywords: Internet, trust, social and psychological components and factors of the trust building process.

Отримано: 21.01.2013 р.