



**EXOSPHERE  
THERMOSPHERE  
MEZOSPHERE  
STRATOSPHERE  
TROPOSPHERE.**

**PEOPLE OF THE PAST,  
THE PRESENT, THE FUTURE,  
LET US MEET ON THE ISLAND  
OF THOMAS MORE !!!**

**STAL  
SINA  
CROFESIMA  
NIFESIMA  
NIFE**

Rudolf Sikora

Rezy civilizáciou. Skica. 1972

# Komu sa dá veriť?

Filip Struhárik

(písané pre *Kritiku & Kontext*)

Dôvera je rozhodujúcim kritériom pre prosperitu každej krajiny, napísal pred takmer štvrtstoročím americký filozof Francis Fukuyama. „Zákon, dohoda a ekonomická racionalita poskytuje nevyhnutný, no nie dostatočný základ pre stabilitu a prosperitu postindustriálnej spoločnosti; musia byť totiž podporené vzájomnosťou, morálnou povinnosťou, povinnosťou voči komunite a dôverou,“ napísal vo svojej knihe o dôvere.<sup>1</sup>

Dôvera má podľa neho veľkú a merateľnú ekonomickú hodnotu. Alebo ako vravia ekonómovia – nedostatok dôvery sa neprejavuje len tým, koľko peňazí bolo ukradnutých, ale aj tým, koľko transakcií sa vôbec neuskutočnilo.

Fukuyama tvrdil, že americká spoločnosť sa počas 20. storočia menila na čoraz viac individualistickú a pokles dôvery podľa neho potvrdzovali viaceré zmeny v spoločnosti: nárast násilnej kriminality a občianskoprávných sporov, rozpad rodín, úpadok medziľudských štruktúr ako susedstvo, cirkev, odbory, kluby a charita, a všeobecný pocit straty spoločných hodnôt Američanov a komunity okolo nich. Dôsledky boli podľa Fukuyamu zásadne – Američania museli platiť výrazne viac za bezpečnosť a políciu, výrazne viac tiež mŕňali na právnikov ako Európania či Japonci.

Fukuyama v knihe varoval, že ďalší pokles dôvery môže v USA vytvoriť bariéry v spolupráci medzi ľuďmi a môže zásadne obmedziť možnosti, ktoré krajina neobmedzených možností svojim obyvateľom poskytuje. „Okrem fyzického bohatstva Spojené štáty ťažia zo sociálneho kapitálu,“ napísal. „Nahromadenie sociálneho kapitálu je však komplikované a v mnohom je to mysteriózny kultúrny proces. Hoci vlády môžu zaviesť politiky, ktoré môžu znižovať sociálny kapitál, majú veľké problémy pochopiť, ako ho znova vytvoriť.“

Fukuyama už v roku 1995 napísal varovanie, ktoré akoby sa dnes napĺňalo. Upozorňoval totiž, že informačná doba rozbíja hierarchiu a autority, čo môže podkopávať dôveru. „Komunity sú závislé od vzájomnej dôvery a bez nej spontánne nevznikajú. Hierarchie sú nevyhnutné, pretože nie na všetkých ľudí v komunite sa môžeme spoľahnúť, že budú žiť podľa nepomenovaných etických pravidiel,“ tvrdil. Bez hierarchie by sa malá časť ľudí správala úplne asociálne a škodila spoločnosti, väčšia skupina ľudí by sa

1 Francis Fukuyama: *Trust: The Social Virtues and The Creation of Prosperity*. Free Press, 1995.

podľa Fukuyamu zmenila na tzv. *free riders*, ktorí by sa snažili prižívať na komunite, no sami by do nej prispievali tak málo, ako by to len šlo. „Hierarchie sú nevyhnutné, pretože sa nedá vždy veriť všetkým ľuďom, že budú žiť podľa vnútorných etických pravidiel a že budú spoločnosti prispievať primeraným dielom.“

### Kríza dôvery

Dnes vieme, že máme problém. Ešte koncom sedemdesiatych rokov minulého storočia verilo médiám vyše 70 % Američanov, v roku 2016 to bolo podľa Gallupovho inštitútu už len 32%.<sup>2</sup> Ostatné dva roky síce dôvera v novinárov mierne stúpila (v roku 2017 im verilo 41% Američanov, o rok neskôr 45%) a odlepila sa tak od historického minima, no všetky ostatné výskumy hovoria o kríze dôvery. Ľudia neveria štátnym orgánom, súdom, elitám či firmám. Konkrétne čísla sa v rôznych regiónoch a prieskumoch môžu líšiť, trend je však evidentný. Napríklad výskum Edelman Trust Barometer v rokoch 2017 aj 2018 ukázal, že dve tretiny ľudí v 28 skúmaných krajinách neveria inštitúciám - vláde, biznisu, médiám ani mimovládny organizáciám.<sup>3</sup>

*Nežijeme v časoch nedôvery. Ak by tomu tak bolo, ľudia by podľa Rachel Botsman neboli ochotní nasadnúť k neznámemu šoférovi do auta, a to len preto, že im ho ponúkla aplikácia v mobile.*

Kolaps dôvery má zásadné dôsledky - okrem iného spôsobuje aj nárast extrémizmu a demagógie. Rachel Botsman je však presvedčená, že nežijeme v časoch nedôvery. Ak by tomu tak bolo, ľudia by podľa nej neboli ochotní nasadnúť k neznámemu šoférovi do auta, a to len preto, že im ho ponúkla aplikácia v mobile. Neboli by ochotní prespať u cudzích ľudí a neverili by anonymným recenziám na internete. No každý deň to milióny ľudí robia. „Dôvera - to spojivo, ktoré drží celú spoločnosť pohromade - nezmlzla. Len sa preliala inam a dôsledky tejto zmeny majú vplyv na všetko, od hľadania niekoho, kto by nám postrážil deti, až po vedenie firmy,“ napísala vo svojej knihe Komu se dá veriť? Jak nás technologie sblížili a proč by nás mohly rozeštvat (Host, 2018).

„Dôvere a vplyvu sa dnes tešia viac jednotlivci ako inštitúcie,“ argumentuje autorka a vysvetľuje, ako sa v dejinách menila podoba dôvery. Prvým štádiom bola lokálna dôvera, ktorá ľuďom stačila v dobách, keď žili

2 Jeffrey M. Jones: *U.S. Media Trust Continues to Recover From 2016 Low.*  
<https://news.gallup.com/poll/243665/media-trust-continues-recover-2016-low.aspx>

3 *Edelman Trust Barometer 2018.* <https://www.edelman.com/trust-barometer>

v malých komunitách a každý poznal každého. Vtedy sa ľudia museli spoľahnúť najmä na svojich príbuzných, blízkych a susedov. S industrializáciou a urbanizáciou sa rozvinula inštitucionálna dôvera. Ľudia totiž museli dôverovať úplne cudzím ľuďom, ktorí riadili štáty, podniky a ďalšie inštitúcie. Tretím štádiom je distribuovaná dôvera. Dôvera sa totiž presúva od inštitúcií na jednotlivcov, a to najmä vďaka rozvoju nových technológií a online komunikačných platforiem.

Autorka tvrdí, že distribuovaná dôvera sa ešte len rodí. „Rovnako ako väčšina iných vynálezov aj distribuovaná dôvera bude vo svojich počiatkových fázach zmätočná, nepredvídateľná a niekedy aj nebezpečná.“

Dodáva, že stojíme na prahu chaotického obdobia. „Spolu s tým, ako sa zriekame tradičných inštitúcií a starých zdrojov autority, musí nastúpiť nová éra hyperindividuálnej zodpovednosti. Musíme porozumieť faktorom vstupujúcim do hry v okamihu, keď tradičné autority, odborníci, arbitri a strážci strácajú vplyv, význam a úlohu v spoločnosti. Táto éra si vyžaduje nové formy bdelosti a rozhodovania,“ napísala Botsman vo svojej knihe. „Bolo by naivné domnievať sa, že dokážeme zobrať moc z rúk jednotlivcov. Namiesto toho sa musíme hlbšie zamyslieť nad dôsledkami individuálnych činov – a nad otázkou, kto v konečnom dôsledku nesie zodpovednosť.“

### Príklady distribuovanej dôvery

Autorka vo svojej knihe popisuje niekoľko príkladov distribuovanej dôvery. Spomeňme aspoň tri z nich.

Prvý. Francúzska spoločnosť BlaBlaCar sa snažila presvedčiť ľudí, ktorí sa navzájom nepoznajú, aby sa spolu zviezli autom, pričom sa zameriavala najmä na cesty na dlhšie vzdialenosti. Prvé roky sa však firme nedarilo. Najprv sa snažila zdôrazňovať ekologickú stránku veci, no pre ľudí to nebol dostatočný dôvod. Potom sa firma snažila predat svoj systém iným spoločnostiam, aby mohli svojim zamestnancom ponúkať zdieľané dochádzanie do práce. „Bola to logická úvaha,“ konštatuje Botsman. „Zamestnanci si nie sú navzájom cudzí, takže dôvera už medzi nimi je. Lenže každá spoločnosť si priala iné funkcie upravené na mieru ich potrebám.“ Takýto vývoj bol veľmi drahý a manažéri BlaBlaCar pochopili, že aj toto je slepá ulička. Obrat prišiel až vo chvíli, keď si vo firme uvedomili jeden očividný problém. Užívatelia často svoje rezervácie rušili a nemali za to žiadny postih. Dôsledkom bolo to, že cestujúci si rezervovali jazdu vo viacerých autách naraz, aby znížili riziko, že vodič jazdu na poslednú chvíľu odriekne. A vodiči zas na každé voľné miesto prijímali viacero rezervácií. BlaBlaCar preto zaviedol povinnosť platiť za rezerváciu dopredu. „Nielenže tým odpadlo spoločensky nepríjemné odovzdávanie hotovosti v aute, ale zároveň vznikol dopredu záväzok. Miera zrušených jász klesla z 35 % na menej než 3 %. A služba sa začala konečne poriadne rozbiehať.“ Platba vopred podľa Botsman pomoh-

la odstrániť bariéru dôvery, ktorá sťažovala až znemožňovala nadviazanie dôvery medzi dvoma ľuďmi. BlaBlaCar je tak podľa nej ukážkou toho, ako technológie umožňujú ľuďom vyskúšať niečo nové a začať robiť niečo inak ako doteraz.

Druhý príklad úspešného budovania dôvery je spoločnosť Airbnb. Tá sa nesnaží ľudí presvedčiť, aby vzali úplného cudzieho človeka do svojho auta, ale rovno k sebe domov. Táto technologická firma vlastne obchoduje s dôverou. „Celú firmu sme vybudovali na presvedčení, že pri správnom dizajne budú ľudia ochotní prekonať nedôveru k cudzím ľuďom,“ vraví spoluzakladateľ Joe Gebbia. V jeho očiach je Airbnb niečo ako spoločný kamarát, ktorý ľudí zoznamuje s novými priateľmi, miestami a zážitkami. Dnes patrí Airbnb medzi najväčších poskytovateľov ubytovania na svete, a pritom nevlastní ani jeden apartmán. Ako sa to firme podarilo? Celú svoju službu vytvorila tak, aby ľuďom pripomínala to, čo už dobre poznajú. Keď si prvýkrát otvoríte ich stránku, nevyskočí na vás žiaden článok či video vysvetľujúce celý systém zdieľaného bývania. Je tam len okienko s otázkou, kam chcete ísť. Presne také isté, ako ľudia poznajú z mnohých iných hotelových rezervačných stránok. Ľudia, ktorí na službu narazia prvýkrát, často ani nezačnú hľadaním vzdialenej destinácie, ale pozrú sa najprv na svoje mesto. „Host sa pozrie na mapu výsledkov a povie si: Jasný, toto je niekto, kto býva kúsok odo mňa, hneď tam pri rieke, a keby som chcel, mohol by som sa u neho ubytovať. Už tomu rozumiem,“ vysvetľuje Judd Antin, ktorý šéfuje výskumu v Airbnb. „Inými slovami, ľudia dôverujú tomu, čo už poznajú, ale podobne môžu dôverovať tomu, o čom si myslia, že to poznajú: myšlienkam, ktoré sú v skutočnosti úplne nové, ale aj tak im pripadajú povedomé,“ vysvetľuje autorka.

Tretí príklad ukazuje, že kniha Komu se dá veriť? nemapuje len úspešné biznis príbehy, ale aj iné spoločenské fenomény a experimenty. Tým najvýraznejším je čínsky program sociálneho kreditu, ktorý má merať dôveryhodnosť občanov. Tamojšia vláda chce bodovať ľudí na základe toho, ako platia účty, čo nakupujú alebo s kým sa stýkajú. Skrátka, chce monitorovať správanie občanov a zredukovať ho na jedno jediné číslo. Na jeho základe sa bude určovať aj to, či má človek nárok na hypotéku, do akej školy pôjdu jeho deti, akú drahú bude mať poisťku a aký rýchly bude jeho internet.

Ide vlastne o gamifikovanú poslušnosť, píše Botsman. Systém bude na jednej strane motivovať ľudí k poctivosti a dodržiavaniu pravidiel, na druhej strane ale dá vláde bezprecedentnú moc určovať, čo je správne a čo nie. „Vznikne ohromný spoločenský tlak držať krok so stránickou doktrínou a vyhýbať sa akejkoľvek forme protestu. Pre negatívne, nieto protichodné názory nebude priestor. Systém bude v neuveriteľnej miere podporovať jednotvárnosť a naopak likvidovať individualizmus. Kto by sa odvážil niečo namietat?“

V Pekingu chcú program celoživotného bodovania spustiť už do roku 2021. „Určite nás tak čaká zrodienie čiernych trhov s reputáciou, kde sa bu-

dú predávať podpultové metódy na vylepšenie dôveryhodnosti,“ prognózuje autorka. „Kto systém nedokáže zmanipulovať alebo vyžmýkať, ten bude v nevýhode.“

Čínske bodovanie občanov je možno extrémnym príkladom, no človek ani nemusí byť priveľmi paranoidný, aby videl, že máme k tomuto systému nakročené. V počítačových databázach sa už dnes nachádzajú záznamy o našej polohe, nákupoch a peniazoch, ale aj o našich priateľoch, zážitkoch a zlyhaniach. Botsman varuje: „Teraz sa nachádzame v počiatočných štádiách digitalizácie našej identity a reputácie.“

### Dôveryhodné médiá

Týždeň pred americkými prezidentskými voľbami 2016, v ktorých zvíťazil Donald Trump, novinári zistili, že viac ako sto neznámych webov malo sídlo v jednom malom mestečku v Macedónsku.<sup>4</sup> Tieto weby šíрили rôzne falošné správy v angličtine, napríklad správu o tom, že Trumpovu kandidatúru podporil pápež František. Ich autormi boli obyčajní tínedžeri, a keďže vymyslené správy sa stávali virálnymi a zdieľali ich desaťtisíce až státisíce ľudí, mladíci vďaka nim na online reklame zarobili tisíce dolárov.

Následné vyšetrovanie vplyvu internetu, sociálnych sietí a na nich šírených dezinformácií odhalilo, že atmosféra v spoločnosti a aj volebná kampaň boli ovplyvnené mnohými inými aktérmi, nielen ziskuchtivými tínedžermi.

*Informácie sú stále dostupnejšie, no ak nevieme posúdiť spoľahlivosť ich zdroja, sú nám nanič. Informácie pre nás budú mať hodnotu len vtedy, keď sú už filtrované, vyhodnotené a okomentované inými osobami. Reputácia sa dnes stala ústredným pilierom kolektívnej inteligencie.*

Manažéri sociálnej siete Facebook sa dostali pod obrovský tlak politikov, úradov a verejnosti, a hoci na škodlivosť šírenia falošných správ boli upozorňovaní roky predtým, konečne začali sľubovať nápravu a zmeny. Jednou z nich bol aj prísľub merania dôveryhodnosti médií. Odkazy na spoľahlivé médiá majú dostať na sieti viac priestoru ako nedôveryhodné stránky. Facebook sa rozhodol, že dôveryhodnosť bude merať prostredníctvom dotazníkov medzi ľuďmi. Hodnotenie má byť nastavené tak, aby sa nedalo ľahko manipulovať, a za dôveryhodné budú považované tie médiá, ktorým bude veriť široká škála rôznych ľudí, nie iba úzka skupina ich fanúšikov.

4 Craig Silverman, Lawrence Alexander: *How Teens In The Balkans Are Duping Trump Supporters With Fake News*. <https://www.buzzfeednews.com/article/craigsilverman/how-macedonia-became-a-global-hub-for-pro-trump-misinfo>

Toto je ďalší príklad distribuovanej dôvery, ktorý sa objavil po vydaní knihy Rachel Botsman. O tom, čo je dobré médium, majú rozhodovať tisíce bežných ľudí, nie vybraná skupina akademikov či elít. Zároveň je to však aj ukážka, ako sa distribuovaná dôvera zdanlivo stáča späť k centralizovanej moci – Facebook sám určuje, aké kritériá na posudzovanie dôveryhodnosti médií bude zvažovať, akú váhu im prideli a čo spraví s hodnoteniami, ktoré od používateľov získa.

### Nová reputácia

Presúvame sa z informačnej doby do doby reputačnej, napísala talianska filozofka Gloria Origgi. Informácie sú stále dostupnejšie, no ak nevieme posúdiť spoľahlivosť ich zdroja, sú nám nanič. Preto sme podľa nej závislí od úsudkov a hodnotení iných ľudí. „Informácie pre nás budú mať hodnotu len vtedy, keď sú už filtrované, vyhodnotené a okomentované inými osobami,“ napísala Origgi. „Reputácia sa dnes stala ústredným pilierom kolektívnej inteligencie. Je to *gatekeeper* k vedomostiam.“<sup>5</sup>

V posledných mesiacoch sme začali lepšie chápať, ako vyzerá a funguje hybridná vojna. Médiá odhaľujú, ako vymyslené správy polarizujú a paralyzujú spoločnosť. Dezinformácie, internetoví trollovia a nenávisťné príspevky neohrozujú len fungovanie liberálnej demokracie, ale v krajinách ako India, Filipíny či Mjanmarsko viedli až k násilnostiam či genocíde. Lži a nenávisť sa medzi ľuďmi šírili aj pred vznikom internetu, no technológie ich dôsledky znásobili. Niektorí ľudia zrejme ešte veria, že keď nájdeme správny algoritmus, tak sa problém podarí odstrániť. Filozofka Regina Rini z univerzity v Toronte má však iný názor. Riešenie týchto problémov podľa nej nebude len otázkou technológie, ale bude zahŕňať každého z nás.

Vo svojom článku pre *New York Times* napísala, ako môže šírenie lží obmedziť najväčšia sociálna sieť na svete. Facebook by vraj mal každému používateľovi počítat, ako často zdieľa príspevky, ktoré sú nepravdivé či zavádzajúce. Táto štatistika by následne mala byť verejne dostupná. Vďaka takémuto ukazovateľu spoľahlivosti by každý na prvý pohľad videl, do akej miery sú jeho priatelia dôveryhodní. Autorka verí, že takto by sa posilnila zodpovednosť ľudí v online priestore a vytvorili sa nové reputačné normy.<sup>6</sup>

5 Gloria Origgi: *Say Goodbye To The Information Age: It's All About Reputation Now*. <https://www.fastcompany.com/40565050/say-goodbye-to-the-information-age-its-all-about-reputation-now>

6 Regina Rini: *How to Fix Fake News*. <https://www.nytimes.com/2018/10/15/opinion/facebook-fake-news-philosophy.html>

Na jednej strane je pravda, že šírenie nepravdivých informácií môže ovplyvniť reputáciu človeka aj v offline svete. Prečo by sme teda dôveryhodnosť ľudí v digitálnom prostredí nemohli exaktne merať? Protiargumentov je viacero. Pokusy určiť dôveryhodnosť človeka jedným číslom môžu byť nespravodlivo reduktívne. Číslo určujúce reputáciu človeka môže obrátiť jeho život hore nohami, môže byť zneužitý ako prostriedok hanby a šikovania. Nehovoriac o tom, že tento indikátor môže ešte viac otvárať nožnice medzi ľuďmi s dobrým a zlým vzdelaním.

### Nová technológia

„Kráčame nezmapovaným územím, šmátrame okolo seba, hľadáme mechanizmy, ktoré by nahradili inštitucionálnu dôveru,“ napísala Botsman. Vo svojej knihe neponúka návod, ako hladko prejsť z doby inštitucionálnej dôvery do doby distribuovanej dôvery, predpokladá však, že dôležitú úlohu zohrá nová technológia *blockchain*.

*Blockchain* je vlastne gigantická zdieľaná digitálna databáza. Zjednodušené by sa dalo povedať, že je to verejná účtovná kniha transakcií, ktoré nemožno meniť, čo jej pridáva na transparentnosti a dôveryhodnosti. „Internet zmenil spôsob, ako zdieľame informácie a komunikujeme. *Blockchain* transformuje spôsob, ako si budeme vymieňať hodnoty, a ovplyvní, komu budeme veriť.“

„Mnohé z myšlienok obklopujúcich *blockchain* znejú ambiciózne, riskantne a radikálne. Mnohé z nich sú tiež prehnané, prefinancované a pravdepodobne sa neosvedčia. Nie je však pochýb o tom, že ako sa bude pre nové technológie rúcať dôvera, tretie strany, ktorým dnes platíme za sprostredkovanie dôvery (či už ide o prostredníkov, arbitrov, dozorujúce orgány alebo opatrovníkov), budú musieť stále usilovnejšie preukazovať svoj prínos, inak by ich mohla nahradiť <nemenná> databáza.“ Medzi prostredníkov, ktorých užitočnosť môže byť vďaka *blockchainu* spochybnená, Botsman zaraďuje napríklad banky, právnikov, poisťovne či realitných maklérov.

Autorka tiež dodáva, že *blockchain* nebude všeliekom na obnovu dôvery. „Technológie nám môžu pomôcť rozhodovať sa lepšie alebo inak, ale nakoniec sme to my, kto musí určiť, kam vložíme dôveru a kto si ju zaslúži.“

Každopádne, distribuovaná dôvera je stále len v zárodkoch. Botsman to prirovnáva k počiatku 20. storočia, keď Ford Model T spôsobil rozmach automobilovej dopravy, no vozidlo ešte ani len nemalo dvere či blinkre. Všetko to, čo bolo potrebné k bezpečnej jazde, bolo pridané až neskôr. „Trvalo desiatky rokov, kým sa vyvinuli normy ako semafore, dopravné značky, a dokonca aj niečo také prosté ako myšlienka jazdných pruhov.“

Avšak aj keď raz bude mať náš svet distribuovanej dôvery jasnejšie pravidlá, z času na čas do seba narazíme. „Žiaden systém nie je blbuvzdorný. Dúfajme, že to bude len malý ťukanec, a nie smrteľná nehoda,“ dodáva Botsman.