

Кожем'якіна О. М.,
кандидат філософських наук, доцент
Черкаського державного технологічного університету

ФЕНОМЕН ДОВІРИ ТА КОМПЕТЕНТНІСТЬ У ВИМІРАХ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ

У статті досліджується моральнісне підґрунтя феномену довіри та специфіка функціонування довіри в сучасному складноорганізованому соціумі. Особливу увагу зосереджено на аналізі проблематики довіри в контексті професійної компетентності та рольових очікувань. Довіра розглядається як комплекс специфічних очікувань компетентності, надійності, ефективності та відповідальності.

Ключові слова: довіра, компетентність, очікування, професійна етика, культура довіри.

В статье исследуются моральные основания феномена доверия и специфика функционирования доверия в современном сложноорганизованном социуме. Особенное внимание обращено на анализ проблематики доверия в контексте профессиональной компетентности и ролевых ожиданий. Доверие рассматривается как комплекс специфических ожиданий компетентности, надежности, эффективности и ответственности.

Ключевые слова: доверие, компетентность, ожидания, профессиональная этика, культура доверия.

Moral bases of phenomenon of trust and a specific character of trust in modern complex society are investigated in the article. Particular attention is paid to the analysis of a problematic of trust in the context of professional competence and role expectations. Trust is considered as a complex of specific expectations of competence, reliability, efficiency and responsibility.

Key words: confidence, competence, expectations, professional ethics, culture of trust.

У сучасному глобалізованому світі, перенасиченому численними кризами (політичними, економічними, екологічними, екзистенційними), зростаючими процесами дезінтеграції та руйнації усталених ціннісно-нормативних систем, особливо актуальними постають питання пошуку нових підходів до пояснення та структурування соціального довікля, знаходження нових ціннісних орієнтирів, які сприяли б соціальному узгодженню та відповідали б нагальним потребам сьогодення. Особлива увага приділяється гнучким соціокультурним детермінантам, які володіють потужною інтегративною та регулятивною силою. Одним з таких феноменів постає довіра, яка дотична до проблем соціальної та особистої відповідальності, суспільного порядку, толерантності, солідарності, справедливості. Ключову роль феномен довіри відіграє в професійній етиці, оскільки стосується питань професійної компетентності, рольових

очікувань, дієвості соціальних інституцій, в цілому відображаючи процеси узгодженості соціальних дій.

Зацікавленість категорією довіри в науковому співтоваристві з'явилась порівняно недавно, в другій половині ХХ ст., що обумовлено поступовим ускладненням суспільного життя та визнанням у суспільному управлінні переваги гнучких соціальних зв'язків та дієвості моральних аспектів культури. Особливий інтерес викликають фундаментальні, переважно соціологічні праці, присвячені комплексному дослідженню довіри, серед яких найвідомішими є роботи Н. Лумана, Е. Гідденса, Ф. Фукуями, А. Селігмена, П. Штомпки, Т. Ямагіші, Б. Міцтел, Б. Барбера, Д. Гамбети, Е. Усланера, Р. Хардіна, С. Айзенштадта, С. Касталдо та ін. Основним джерелом досліджень психологічної природи довіри є ґрунтовні праці Е. Еріксона та К. Роджерса, а також праці Т. Скрипкиної, А. Купрейченко, В. Зінченка, Ю. Копилової, П. Шихірева, І. Антоненко та ін. Філософський аналіз феномену довіри в контексті етичних проблем, а також у співвідношенні з категорією віри знаходимо в працях М. Бубера, Б. Рутковського, М. Косяка, А. Коміної, Н. Тишкової, О. Кокорської, Я. Янчева, В. Візгіна та ін.

Незважаючи на наявність цілого ряду праць, присвячених вивченню як теоретичних, так і практичних аспектів довіри, залишається недостатнім висвітлення специфічної природи довіри у вимірах професійної етики в контексті становлення компетентнісного підходу, що і обумовлює актуальність даної праці. Тому метою даного дослідження є виявлення співвідношення довіри та компетентності в контексті аналізу рольових очікувань у професійній сфері, а також виокремлення ключових аспектів розуміння сутності довіри як регулятора соціальних взаємодій.

Довіра передбачає формування установки на те, що об'єкт довірливого відношення буде відповідати нашим очікуванням – здійснить певні дії належної якості, відповідаючи вимогам результативності та відносної передбачуваності, проявляючи взаємність та відповідальність. Довіра позначає певний спосіб взаємобуття, що базується на суб'єкт – суб'єктних стосунках, умовою яких є відкритість, активність, взаємність. Довіра – це ментальний стан, що виражає суб'єктивну оцінку вірогідності та передбачає формування певної емоційної установки на позитивне здійснення очікуваного. В етичному плані довіра має статус моральної цінності, оскільки базується, насамперед, на ціннісній відповіді, вірніше, на її очікуванні, коли має значення переважно не прямий, а зворотній зв'язок. Відображальна здатність довіри вказує на специфіку соціальних взаємодій в існуючій ціннісно-нормативній системі, постаючи індикатором суспільного здоров'я та уможливаючи тривалі взаємозв'язки на різноманітних рівнях. Щодо специфіки та складності аналізу самого явища довіри, дослідники відзначають її невловимість через неоднозначні прояви в різноманітних сферах суспільного буття та глибоку спорідненість з іншими соціальними явищами (відповідальністю, солідарністю, справедливістю), універсальність завдяки унікальній здатності формувати відкриті стосунки стратегічно безпечної взаємодії в умовах соціальної невизначеності, неоднозначності та суперечливості через обов'язкову наявність ризику невиконання взятих зобов'язань та зловживання довірою.

За об'єктом довірчого відношення (яке може стосуватись як окремих людей, соціальних груп або інституцій, так і символічних об'єктів, явищ матеріального та

нематеріального світу), зазвичай, розрізняють міжособистісну, інституційну та символічну довіру. Міжособистісна довіра може бути як персоніфікованою, так і деперсоніфікованою, яка стає умовою виходу на рівень суспільного узагальнення та формування генералізованої довіри. Ідея деперсоніфікації довіри є однією з характерних ознак сучасного суспільного розвитку. Генералізована довіра на рівні суспільного узагальнення відображає гуманістично орієнтоване переконання в тому, що переважна кількість людей (членів даного соціуму) на належному рівні виконує свої громадянські обов'язки та слідує встановленим соціальним нормам.

Проблема довіри як проблема адекватних очікувань ефективної реалізації взятих зобов'язань у динамічному та нестійкому соціальному середовищі, а також як проблема мотивацій, ролей та диспозицій є надзвичайно актуальною для сучасної професійної етики. Причому довіра є суто сучасним феноменом, оскільки, як зазначає А. Селігмен, вона здатна з'явитись лише в найпізніших суспільствах модерного типу, заснованих на численних рольових очікуваннях, органічних формах солідарності, при якій взаємні зобов'язання є наслідком не статусу членів спільноти, а існуючих між ними договірних відносин [1; 36]. Досучасні ж суспільства, на думку А. Селігмена, базовані не на довірі, а на упевненості у здійсненості чітко відрегульованих та одностайно санкціонованих рольових очікувань, які є аскриптивними за своєю природою. Вірогідність появи довіри як форми соціальних відносин збільшується саме за рахунок збільшення невизначеності та взаємоприспосовуваності рольових очікувань.

Сучасне трактування довіри може розглядатись як з позицій певного набору чеснот (моральнісний підхід, що бере початок від Аристотеля), так і з позицій вимог, що висуває сучасне складноорганізоване суспільство до людини як виконавця певних соціальних ролей (структурно-функціональний, що починається з М. Вебера та яскраво представлений у працях Н. Лумана, Е. Гідденса, Т. Парсонса), а також з позицій входження в ціннісно-нормативну систему суспільства, яка регулює його діяльність (Дж. Ролз, Ю. Габермас).

Умовою довіри є нормативне узгодження, що уможливорює інтерсуб'єктивне розуміння. Довіра, в свою чергу, базуючись на взаємному визнанні, є підґрунтям морального відношення людей у спільноті. Культура довіри можлива лише за умови дотримання певних норм, слідування яким носить обов'язковий характер. Така «обов'язковість» передбачає, згідно Ю. Габермасу, «інтерсуб'єктивне визнання моральних норм або звичних практик, які для тієї чи іншої спільноти в переконливий спосіб визначають, до чого актори зобов'язані та що вони можуть очікувати один від одного» [2; 10].

Одним з найгрунтовніших досліджень у контексті структурно-функціонального підходу є аналіз феномену довіри, здійснений Н. Луманом, який наголошує на системному характері довіри та чітко відмежовує її від упевненості. Проблема довіри як редукації соціальної складності розглядається в контексті понять ризику, смислу, відбору, подвійної контингентності, структур очікування та ступеню надійності соціальної системи. Довіра постає як певна стратегія поведінки в умовах недостатності інформації, коли потрібно ризикувати, діючи на випередження. Подвійна контингентність (або подвійна залежність від обставин у процесі соціальної взаємодії) розглядається

як ключовий принцип системної теорії суспільства, є умовою виникнення соціальності взагалі, і позначає механізм взаємодоповнюючих одне одного очікувань, своєрідний колаж очікувань. Таким чином, подвійна контингентність трактується як процес, в якому подвоєння ймовірності призводить до імовірності, що відбувається таким чином: невизначеність власної поведінки доповнюється невизначеністю вибору іншого, що також залежить від моєї поведінки, і саме тут з'являється можливість орієнтуватись саме на це і визначати власну поведінку відносно цього [3; 167]. Іншими словами, це поведінковий ланцюжок, в якому наступною подією вибирається та, яка дає можливість зрозуміти, що може стати подією, яка буде далі.

Одним з важливих наслідків подвійної контингентності є виникнення довіри чи недовіри, що виникає тоді, коли ситуація з подвійною контингентністю стає особливо ризикованою: інший може діяти зовсім не так, як я очікую, і може саме тому, що знає мої очікування. Як зазначає Н. Луман, якщо людина надала перевагу одній дії над іншою, незважаючи на можливе розчарування в дії інших, то цю ситуацію людина визначає як ситуацію довіри [4; 99]. Довіра, таким чином, є стратегією типу «незважаючи на», але на відміну від недовіри, довіра є стратегією з більшим радіусом дії [3, с. 182]. Адже той, хто виявляє довіру, значно розширює свій потенціал дії, одержує доступ до більшої можливості комбінацій. Таким чином, довіра є необхідною умовою суспільного розвитку через посилення невпевненості людей у майбутньому, що пов'язане з ускладненням і непрозорістю сучасного соціального світу. Довіра постає як універсальний соціальний факт, спрямований на мінімізацію та поглинання ризику через стабілізацію очікувань, як усвідомлений відбір з сукупності можливостей через зв'язок з внутрішнім порядком цілого.

Моральнісний підхід до трактування довіри як морального ресурсу зосереджується навколо певного набору добродетностей, які конституують сферу довіри, уможливлуючи відносини довіри в тривалій перспективі. До таких «довіромодельючих» чеснот зазвичай відносять чесність, відповідальність, відкритість, щирість, відданість, порядність, надійність, компетентність. На моралістичному підґрунті довіри наголошує Е. Усланер, в концепції якого довіра відображає готовність взаємодіяти з Іншим, який постає як член моральної спільноти. Це є особливо актуальним у ситуації, коли соціальна взаємодія не залежить від нашого життєвого досвіду, тобто довіра розповсюджується на тих людей, з якими ми не знайомі і не можемо мати про них ніяких особистих знань. В цьому випадку необхідним є саме моральнісний вимір довіри, що базується на визнанні необхідності певного чеснотного кола соціальної співучасті. Довіра, таким чином, можлива завдяки правильному розумінню спільних зобов'язань та необхідності їх дотримання. Е. Усланер розрізняє стратегічну довіру, засновану на наявних знаннях про учасників соціальної взаємодії, та моралістичну, що не містить особистого досвіду взаємодії і базується на припущенні, що всі люди як члени моральної спільноти повинні бути надійними, доброзичливими та поділяти принципи моральних значень, не намагаючись скористатись ситуацією довіри проти нас [5]. Таким чином, стратегічна довіра спрацьовує в ситуації безпосередніх особистих контактів у малих групах і призводить до кооперації в середовищі знайомих людей, відображаючи інформативно обґрунтовані сподівання

щодо того, «як люди будуть діяти». Моралістична довіра виводить соціальні взаємодії на рівень інституційних та суспільних узагальнень та громадянських зобов'язань, в цілому відображаючи оптимістичне налаштування щодо кращих проявів людської сутності та сподівання щодо того, «як люди повинні діяти».

Отже, узагальнюючи зазначені підходи, можемо визначити довіру у термінах певних структур очікування, відносної надійності, ризику, інтерсуб'єктивної взаємності та визнання, а також спільних зобов'язань. Згідно з С. Касталдо, який порівнює існуючі визначення довіри та виокремлює ключові ознаки даного феномену, концептуальну суть довіри складають очікування, віра, упевненість та готовність виявити довіру, незважаючи на ризик можливого її невиправдання [6; 130–132]. Синтезуючи названі ознаки, довіра трактується як очікування (в ситуації усвідомленого ризику) того, що суб'єкти довіри, маючи специфічні характеристики (сумлінності, чесності, компетентності, доброзичливості), здійснять дії, які призведуть у майбутньому до очікуваних позитивних результатів. Таким чином, концептуальне ядро довіри зосереджено навколо специфічних очікувань, але очікувань не будь-яких, а саме в ситуації, коли можлива зрада, тобто коли існує ризик зловживання довірою та має місце соціальна невизначеність.

Слідуючи логіці Т. Ямагіші, який розрізняє типи довіри за типами очікувань – очікування компетентності, очікування намірів та очікування безпеки, що зумовлені рольовим розподілом та існуючою системою санкцій [7; 40–42], можемо розглядати компетентність як одну з ключових умов формування відносин довіри. В концепції Т. Ямагіші довіра розглядається як упевненість у тому, що іншими не буде експлуатуватись наша добра воля, довіра, таким чином, базується на очікуваннях «морального порядку» (компетентності, намірів, безпеки). Очікування безпеки є найбільш загальними та мають бути забезпечені інституційно, позначаючи можливість зовнішнього контролю (наприклад, існуючою системою санкцій) над якістю виконання професійної ролі. Очікування компетентності стосуються тих обіцянок, які індивід здатний виконати належним чином [7; 42]. Очікування намірів пов'язані з оцінкою реальної мети, позначаючи особистісне бажання виконувати взяті зобов'язання належним чином, на відміну від безпосередньо технічної спроможності їх виконання, що відображається в концепті компетентності. Досліджуючи специфіку функціонування феномену довіри, до виокремлених Т. Ямагіші типів очікувань – компетентності, намірів та безпеки – можемо додати ще два типи, а саме – очікування результативності, оскільки довіра по своїй суті спрямована на конкретні результати, а також очікування застосування прийнятних засобів для досягнення цих результатів.

Таким чином, компетентність як професійна кваліфікованість має бути доповнена особистісною зацікавленістю, підтверджуючи нагальну потребу соціуму, відображену в надзвичайно популярному сьогодні компетентнісному підході, спрямованому на формування нових видів компетентності, які відображали б не лише рівень здібностей, а й рівень мотивацій, які і мають забезпечити інновації, креативність, активність, прагнення до вдосконалення та здатність ефективно співпрацювати у взаємодії з іншими.

Компетентнісний підхід, найяскравішими представниками якого є Дж. Равен, Н. Хомський, Р. Уайт, А. Хуторський, Л. Петровська та ін., зосереджується навколо

розвитку інтегральних характеристик особистості, що сприяють ефективній професійній та соціальній реалізації в умовах сучасного соціуму (враховуючи здатність адекватно працювати в проблемних ситуаціях та потребу соціальної та професійної мобільності). Дж. Равен у праці «Компетентність в сучасному суспільстві» в значення компетентності вкладає ті характеристики та здібності, що дозволяють досягати особистісно значущої мети, причому наголошується на розрізненні компонентів ефективної поведінки, інтелектуальних здібностей, ціннісних орієнтацій та внутрішньої мотивації [8; 280]. Загалом компетентнісний підхід пропонує подолати розбіжність між наявними якостями, сформованими освітніми закладами та якостями, які є реально необхідними для повноцінного продуктивного життя, враховуючи якості, затребувані в процесі побудови ефективного громадянського суспільства. У вимірах професійної етики під компетентністю зазвичай розуміють досконалий рівень володіння професійними здібностями, наявність досвіду у певній сфері діяльності, а також повноцінну кваліфіковану реалізацію цих здібностей відповідно до моральних принципів і норм, демонструючи високу професійну культуру. Реалії сучасного світу зумовлюють включення в проблемне коло професійної етики свого роду «імперативу довіри», що передбачає відповідальне відношення до виконання своєї ролі як професіонала та порядного громадянина, забезпечуючи ефективне задоволення інтересів всіх суб'єктів інтеракції та враховуючи їх можливу вразливість, незворотність відвертості та залежність саме від якості виконання взятих зобов'язань.

Особливо важливим у контексті даного дослідження є формування специфічних «компетенцій довіри». З одного боку, необхідно розвивати компетенцію «бути гідним довіри», що є надзвичайно затребуваним у сучасному нестабільному соціумі та постає одним з ключових принципів професійної етики, позначаючи наявність здібності не мати опортуністичних спонукань та прихованих намірів, небезпечних для того, хто довіряє; бути авторитетним, відповідальним та дійсно виявляти відкритість, чесність, порядність, зацікавленість у найкращому результаті, забезпечуючи надійність та ефективність соціальних взаємодій. Тобто в цілому дії суб'єктів довіри розглядаються як більш-менш передбачувані, когерентні з інтересами інших, виявляючи інструментальну ефективність – не зашкодити інтересам тих, хто виявляє довіру.

Але з іншого боку – в умовах «суспільства ризиків» необхідне також формування свого роду селективної компетенції «вміти виявляти довіру гідним суб'єктам», тобто здатності адекватно оцінювати надійність тих, на чю волю покладаються, та співвідносити можливі ризики з очікуваними результатами, наголошуючи на потребі оптимального співвідношення оптимізму та контролю. Простір довіри, таким чином, формується за допомогою існуючих правил взаємодії та прийнятних засобів встановлення довірчих відносин, а також дієвості санкцій за порушення цих норм, враховуючи співвідношення поставленої мети з наявністю можливостей обраних засобів для їх досягнення, відображаючи інтерпретативний механізм оцінки діяльності Іншого.

Остання компетенція в цілому залежить від наявної в суспільстві «культури довіри», що відображає міру функціональності всієї соціальної системи, уможливлуючи дієвість довіри. На думку П. Штомпки, для стимуляції довіри, а точніше, для формування культури довіри в суспільстві мають бути структурні

можливості (нормативна узгодженість, стабільність соціального порядку, прозорість соціальної організації, відчуття зрозумілості навколишнього світу, примушення до виконання зобов'язань, підзвітність владних інститутів, законодавче підтвердження прав і свобод, захист гідності та недоторканості кожного в суспільстві), готовність і бажання скористатись цими можливостями породжують агентурні ресурси, до яких П. Штомпка відносить певний набір особистісних рис (оптимізм, активність, орієнтацію на майбутнє, інноваційність та ін.), а також певний рівень персонального та колективного капіталу [9; 97–100].

У цьому контексті особливо вдалим постає раціональне трактування довіри як визнання факту достатності аргументів та підстав для того, щоб виявити довіру (свідомість надійності, компетентності, доброзичливості, щирості, порядності). Але в тому й полягає специфіка феномену довіри, що зазвичай цих свідомств недостатньо, неможливо контролювати перебіг подій, відсутні конкретні інспектуючі характеристики (як персоніфіковані, так і деперсоніфіковані). Тому довіра позначає певну міру покладання на волю іншого без достатніх на те підстав, постаючи в певному розумінні соціальною вірою, виявляючи ірраціональні компоненти, наприклад, інтуїтивне позитивне відношення, оптимістичне налаштування «незважаючи на...». Таким чином, довіра виявляється унікальним соціальним феноменом, що володіє потужним стимулом до реалізації закладеного потенціалу кращої сутності, здійснюючи формуючий, регулюючий, стимулюючий та мотивуючий вплив. Розвинути цей потенціал доброзичливості та надійності, виявляючи довіру, можна завдяки дуальній природі довіри, яка постає і як результат, і як умова – умова злагоджених дій і підґрунтя соціального порядку в тривалій перспективі.

Отже, довіра постає як знак позитивного відношення до Іншого як гідного довіри, демонструючи оптимістичне налаштування щодо суб'єктів соціальних взаємодій як надійних партнерів, постаючи необхідною умовою координації соціальних взаємодій і реляційною основою безпеки в умовах соціальної невизначеності. Довіра є феноменом, що має широкий потенціал дії в напрямі позитивного соціального ефекту, постаючи ключовим принципом професійної етики. В контексті компетентнісного підходу довіра відображає ступінь ефективності взаємодій з мінімальними соціальними витратами на контроль і перевірку, враховуючи якість професійної кваліфікації фахівця, його моральні вподобання, ціннісні пріоритети, особистісні наміри. Досить важливим у процесі встановлення відносин довіри є врахування можливості виконання обіцяного, мотивів та бажання співробітництва, а також наявності певного набору довіропродукуючих чеснот – щирості, чесності, доброзичливості, відкритості, порядності, відповідальності, компетентності, відображаючи не лише зобов'язання виконувати свою роль на належному професійному рівні, але й виявляючи особисту зацікавленість у досягненні прийнятними засобами ефективних результатів і забезпеченні надійності процесів соціальної взаємодії.

Література:

1. Селигмен А. Проблема доверия / Адам Селигмен; [пер. с англ. И. И. Мюрберг, Л. В. Соболевой]. – М. : Идея-Пресс, 2002. – 256 с. 2. Габермас Ю. Залучення іншого: Студії з політичної теорії / Ю. Габермас; [пер. з нім. А. Дахнія]. – Львів : Астролябія,

2006. – 416 с. **3.** Луман Н. Социальные системы. Очерк общей теории / Пер. с нем. – СПб. : Наука, 2007. – 648 с. **4.** Luhmann N. *Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / Department of Sociology, University of Oxford.* 2000. Ch. 6. – P. 94 – 107. **5.** Uslaner E. *The Moral Foundations of Trust.* – Cambridge : Cambridge University Press, 2002. – 298 p. **6.** Castaldo S. *Trust in Market Relationships / Sandro Castaldo.* – Edward Elgar, Cheltenham, UK, 2007. – 304 p. **7.** Yamagishi T. *Trust and Social Intelligence: The Evolutionary Game of Mind and Society.* – Tokio: Tokio University Press, 1998. – 178 p. **8.** Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Джон Равен; [пер. с англ. В. И. Белопольского]. – М. : «Когито-Центр», 2002. – 396 с. **9.** Sztompka P. *Trust: A Sociological Theory.* – Cambridge: Cambridge University Press, 1999. – 226 p.