

PROFESYONEL MESLEKLERE VE PROFESYONEL BİREYLERE GÜVEN

Dr. H. Şebnem SEÇER

Dokuz Eylül Üniversitesi

İ.İ.B.F.Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

Özet

Güven ve profesyonel meslekler toplumsal sistemin sağlıklı işleyişi için birarada bulunması gereken iki önemli olgudur. Profesyonel mesleklere ve profesyonel bireylere güven duyulmaması çeşitli hizmetlerin alınması için uzman olmayan kişilere başvurulmasına ve böylece profesyonel mesleklerin faaliyet alanının daralmasına yol açabilmektedir. Diğer yandan, yine profesyonel mesleklere güvensizlik, toplumda çeşitli huzursuzluklara neden olabilmektedir. Dolayısıyla profesyonel mesleklere duyulan güven, toplumun sağlıklı işleyişinde önemli bir unsurdur. Bu nedenle profesyonel mesleklere ve profesyonel bireylere güvenin koşullarını ve bu konudaki çeşitli seçenekleri incelemek önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Güven, Profesyonel Meslekler, Profesyonellik, Güvensizlik

Abstract

Trust and professions are two concepts that must be together for the healthy functioning of societal system. Distrust to the professions and professionals can cause to the consult to non-professional people and thus to the constriction of the scope of professions. On the other hand, again distrust to professions can give rise to discomfort in the society. Consequently trust to the professions is the important factor for the societal functioning. Therefore the investigating the conditions of trust to professions and professionals and the several options about trust to professions have an importance.

Keywords: Trust, Professions, Professionalism, Distrust

GİRİŞ

Bu çalışma, sosyolojik karakteri ağır basan iki olgu olan güven ve profesyonel meslekleri ele alarak, günümüzde toplumsal yaşamda üstlendiği rol belirginleşen ve önemi giderek artan profesyonel mesleklerin ve bu mesleklere mensup profesyonel bireylerin, temel fonksiyonlarını yerine getirirken toplumun bütününde uyandırdıkları ya da uyandıramadıkları güven duygusunu incelemekte ve güven olgusunun profesyonel meslekler için önemini vurgulamaya çalışmaktadır. Günümüzde birçok insan, uzmanlara ve profesyonellere güvenmeye şüphe ile yaklaşmaktadırlar. Kadın hastaların kimi doktorlar tarafından tacize uğraması ve yanlış tedavi davaları, hukuk sisteminde gündeme gelen bazı hileler, bilim adamlığında yozlaşma ve kazanılmış hakların varlığı, öğrencilerin öğretmenler tarafından taciz edilmesi gibi olumsuz örnekler, çoğu kişinin profesyonellere güvenini engelleyici rol oynamaktadır. Diğer yandan, profesyonel mesleklere güvenmekten başka bir yolu olmayan kişiler de bu bağımlılığa hem kızmakta, hem de profesyonellerin güç ve statüsünün, onların yetkinlik ve erdem düzeylerini aştığından yakınmaktadırlar¹.

Bu çalışmada toplumsal yaşamda önemli fonksiyonları bulunan güven ve profesyonel mesleklerin hangi şartlar çerçevesinde bir arada bulunabileceğine ilişkin değişik açılardan bir analiz yapılmaya çalışılmaktadır. Buradaki hareket noktası, profesyonel mesleklerin icrası sürecinde, profesyonel bireylerin toplumda sağladıkları güvenin, toplumsal düzenin işleyişi için çok önemli olduğudur. Gerçekten de, güven duygusu olmaksızın profesyonel mesleklerden gerektiği gibi hizmet almanın neredeyse imkansız olması, bu tür faaliyetler için uzman olmayan kurum ve bireylere başvurmanın yolunu açarak, profesyonel mesleklerin faaliyet alanının daralmasına yol açabilecektir. Bu nedenle profesyonel mesleklerin güven temelinde icra edilmeleri büyük önem taşımaktadır. Buradan hareketle çalışmanın kavramsal çerçevesiyle ilgili olarak öncelikle güvenin toplumsal sistemin sağlıklı işleyişindeki gerekliliği ve önemi üzerinde durulacak, ardından profesyonel meslek ve profesyonellik kavramları incelenecektir. Güven olgusunun profesyonel meslekler açısından incelenmesinde ise, ilk olarak güvenin profesyonel mesleklerdeki yeri ve fonksiyonları çeşitli açılardan ele alınacaktır. Son olarak, güven olgusunun tanımı, öğeleri, nesnelere ve boyutları olmak üzere çeşitli yönleri itibarıyla profesyonel mesleklerde varlığı ya da varolabilme koşulları tartışılacaktır.

¹ Trudy GOVIER; Social Trust and Human Communities, McGill-Queen's University Press, Montreal, 1997, s.77.

1. GÜVENİN ÖNEMİ VE GEREKLİLİĞİ

Güven modern toplumlar için anlamını, farklı aktörler, sosyal alanlar ve yaşam için aracılık ve müzakere fonksiyonu ile kazanmaktadır. Güven, bireyler, örgütler ve kurumlar arasındaki sosyal ilişki ve etkileşimlerin yüksek düzeyde bir esneklikle düzenlenmesini sağlamaktadır². Modern toplumların güven problemlerine belirginlik kazandıran bazı özellikleri de bulunmaktadır. Beklenmedik olayların yaygınlığı ve belirsizlik, günümüzün temel karakteristikleri olarak oldukça ün yapmış bulunmaktadırlar³. Literatürde, güvenin yüksek düzeyde belirsizlik ve karmaşıklık içeren ortamlarda gerekli olduğunu belirten birçok yazar bulunmaktadır⁴. Benzer şekilde Luhmann da, güven olgusunu artan karmaşıklık, belirsizlik ve riskin karakterize ettiği çağdaş toplumlarla ilişkilendirmiştir⁵. Güven bu tür ortamlarda bir yandan güvenlik duygusu sağlarken⁶ bir yandan da karmaşık ortamlarda yaşamı sürdürmek için gerekli olan risk almayı da kolaylaştırmaktadır⁷. Güven özetle, belirsiz, önceden tahmin edilemez ve kontrol edilemez bir gelecekle başa çıkmada çok önemli bir strateji niteliğini taşımaktadır⁸.

Günümüzde toplumlar, artan ölçüde amaca yönelik insan çabalarıyla şekillenmektedir. Sosyal hareketlere, politik partilere ya da gönüllü örgütlenmelere artan katılım düzeyi sayesinde, geleceğe yönelik daha aktif bir eğilim benimsenmektedir. Toplumun geleceğinin karar verme süreçlerine olan bağımlılığının artması, gelecekle daha aktif ve yapıcı bir şekilde karşı karşıya gelebilmek için güveni yaygınlaştırmayı zorunlu hale getirmektedir. Örneğin böyle bir ortamda, politikacıların ileri sürülen politikaların geçerliliğine ve kabul edilebilirliğine, eğitimcilerin öğrencilerinin yeteneklerine, yatırımcıların yeni ürünlerinin

² Ellen KUHLMANN; "Traces of Doubt and Sources of Trust: Health Professions in an Uncertain Society", *Current Sociology*, Vol.54(4), 2006, s.609.

³ Piotr SZTOMPKA; *Trust: A Sociological Theory*, Cambridge University Press, New York, 2000, s. 11.

⁴ David LEWIS/Andrew WEIGERT; "Trust as a Social Reality", *Social Forces*, 63 (4), 1985, s. 968., Bart NOOTEBOOM; "Trust, opportunism and governance: a process and control model", *Organization Studies*, 17 (6), 1996, s. 986., Denise M. ROUSSEAU/ Sim B. SITKIN/ Ronald S. BURT/Colin CAMERER; 'Not so different after all: a cross-discipline view of trust', *Academy of Management Review*, 23 (3), 1998, s. 393.

⁵ Niklas LUHMANN; *Trust and Power*, Wiley, New York, 1979'dan aktaran, Piotr SZTOMPKA; "Trust: Cultural Concerns", *International Encyclopedia of the Social&Behavioral Sciences*, Vol. 1, (T-Z), Elsevier Science, 2001, s. 15913.

⁶ Daniel J. McALLISTER; "Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations", *Academy of Management Journal*, 38 (1), 1995, s. 25.

⁷ Frédérique SIX; *The Trouble with Trust - The Dynamics of Interpersonal Trust Building*, Edward Elgar, 2005, s. 1.

⁸ SZTOMPKA; 2001, s. 15913.

güvenilirlik ve yararlılığına ve herhangi bir insanın da yönetim, ekonomi, teknoloji ve bilim alanında onu temsilen bulunan ve faaliyet gösteren kişilere güvenmesi gerekmektedir⁹. Barber, itibara dayalı güven kavramını ortaya atarak, güvenin çeşitli kurumsal ve profesyonel ortamlardaki dışavurumunu incelemiştir¹⁰. Güven sayesinde isteyerek ve itimada dayalı olarak bağımlılık ilişkisine girilmek mümkün olmaktadır. Bu bağımlılık, ekonomik, politik, profesyonel, sosyal, kişisel ya da epistemik olabilir. Örneğin profesyonel bağımlılık hastanın doktora güvenmesi ya da epistemik bağımlılık, herhangi bir konuda bilgisi olmayan bir kişinin, o konunun uzmanına başvurması ile belirginleşir¹¹. Dolayısıyla, profesyonel mesleklere ve profesyonel meslek sahibi bireylere duyulan güven büyük önem taşımaktadır.

Diğer yandan, dünyanın giderek artan karşılıklı bağımlılığı da bu gelişmelere yön vermektedir. Bütün toplumlarda rollerin, fonksiyonların, mesleklerin, özel çıkarların, yaşam biçimlerinin ve tecrübelerin farklılaşması ve uzmanlaşmanın muazzam boyutlara ulaşması, organik işbirliğini önceki dönemden daha zorunlu hale getirmektedir. Bu işbirliği, toplumsal ve toplumlar arası alanda hem baskı yaratan bir ihtiyaç, hem temel bir mücadele alanı hem de başlı başına bir belirsizlik haline gelmektedir. İşbirliğine bağımlılığın artması oranında, güvenin de önemi artmaktadır¹². Güven bilgi paylaşımını teşvik ederek, ilişkileri zenginleştirerek, açıklığı ve karşılıklı kabulü artırarak, çatışmanın giderilmesi ve problem çözme süreçlerinde yapıcı ilişkileri güçlendirerek işbirliğini teşvik eder ve sürdürür¹³. Küresel karşılıklı bağımlılık sürecinin, işbirliği için temel bir koşul olarak güvene yönelik talebi arttıracığı öngörülmektedir¹⁴.

Günümüzde yaşantımızın tüketim, eğitim, işgücü, boş zaman gibi birçok alanında seçeneklerin artmış olması, bireylerin bu konu-

⁹ SZTOMPKA; 2000, s. 12.

¹⁰ Bernard BARBER; *The Logic and Limits of Trust*, Rutgers University Press, New Brunswick, New Jersey, 1983'den aktaran SZTOMPKA; 2001, s. 15913.

¹¹ K. JONES; "Trust: Philosophical Aspects", *International Encyclopedia of the Social&Behavioral Sciences*, Vol. 1, (T-Z), Elsevier Science, 2001, s. 15917.

¹² SZTOMPKA; 2000, s. 12.

¹³ Roger J. MAYER/,James H. DAVIS/ David Schoorman; "An integrative model of organizational trust", *Academy of Management Review*, **20** (3), 1995, s.710., Susan SHAPIRO; "The social control of impersonal trust", *American Journal of Sociology*, **93** (3), 1987, s. 624., William ROSS/ Jessica LaCROIX; "Multiple meanings of trust in negotiation theory and research: a literature review and integrative model", *International Journal of Conflict Management*, Vol. **7**(4), 1996, s.315-316., Akbar ZAHEER/Bill McEVILY/Vincenzo PERRONE; "Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance", *Organization Science*, **9** (2), 1998, s.156.

¹⁴ Barbara A. MISZTAL; *Trust in Modern Societies*, Polity Press, Cambridge, England, 1996, s. 296.

larda alacakları kararların önceden tahmin edilebilirliğini azaltmaktadır. Bu seçeneklerden birini seçmek için güvene başvurmak ve güven duygusuyla davranmak gerekmektedir. Örneğin, hangi politikacının destekleneceği, hangi doktora başvurulacağı, hangi ürünün satın alınacağı ya da paranın hangi bankada değerlendirileceği gibi konulardaki kararı belirleyen temel unsur, güven olmaktadır. Benzer şekilde, toplumsal yaşamda ilişki içinde olunan diğer bireylerin eylem biçimlerinin yine seçenek çokluğundan dolayı belirsiz olması da güveni zorunlu kılmaktadır. Örneğin, politikacının hangi politikayı seçeceği, doktorun hangi tedavi yöntemini uygulayacağı, firmanın ürününe ne kadar fiyat belirleyeceği ya da bankanın parayı hangi yöntemle değerlendireceği gibi konulardaki seçeneklerin çokluğu, güveni eylemlerimizin vazgeçilmez bir parçası haline getirmektedir. Dolayısıyla güven, seçeneklerin çok önemli bir biçimde artmış olduğu günümüzde, karar ve eylemlerimizin dayandığı en belirgin unsur niteliğindedir¹⁵.

Sosyal yaşamın birçok alanının toplumun üyeleri açısından anlaşılması güç bir hal alması da güven açısından önemli bir gelişme olarak değerlendirilmektedir. Kurumların, örgütlerin, teknolojik sistemlerin karmaşıklığı ve bunların işlemlerinin giderek küresel bir boyuta ulaşması, sıradan insanlar yerine profesyonel bireylerin işgücüne olan gereksinimi arttırmaktadır.

Yaşantımızın kesintiye uğramaması için bağımlı olduğumuz insanlar, kişisel olarak tanımadığımız ve eylemleri üzerinde herhangi bir kontrol olanağına da sahip olmadığımız insanlar olmaktadır. Pek çok durumda tanımadığımız ama önemli pozisyonlarda olan diğer bireylerin etkinliğine, sorumluluğuna ve iyi niyetine bel bağlamak durumunda kalmaktayız. Bu belirsizliği doldurmanın tek yolu güvene başvurmaktır. Dolayısıyla, sosyal çevrenin karmaşıklığı ile başa çıkmada önemli olan güven, aslında profesyonellere duyulan güven olmaktadır¹⁶.

Profesyonel meslekler ile ilgili birçok teorik açıklamada güven, belirli mesleklerin üyeleri ile o mesleklerin müşterileri arasındaki hizmet ilişkisinin önemli bir karakteristiği olarak kabul edilmektedir. Güven, profesyonel birey ile müşteri ilişkisinin bir parçası ve profesyonel kurumlara kamu görevi sorumluluğu vermenin bir ön koşulu olarak da görülmektedir. Profesyonel birey ile müşteri arasındaki güvenin önemle üzerinde durulması gereken temel iki yönü

¹⁵ Diego GAMBETTA; "Can we trust trust?", içinde D. Gambetta (edt.), Trust:References Making and Breaking Cooperative Relations, New York: Basil Blackwell, 1988, s.219.

¹⁶ SZTOMPKA; 2000, s. 13-14.

bulunmaktadır. Buna göre güven, bir yandan, profesyonel birey ile müşteri arasındaki kurumsal olarak oluşturulmuş ilişkileri belirlemek için kullanılır. Diğer yandan ise güven, bir mesleğin güvenilirliğinin sosyal açıdan onaylanmasının bu meslek üyesinin profesyonel statüsünün ön koşulu olarak anlaşıldığını gösteren bir tema niteliğindedir¹⁷. Bunun yanında, profesyonelliğin düzenleyici bir mekanizma olarak gücü, profesyonelliğin, hem bireysel olarak uygulamacılarda hem de kurumsal düzeyde bulundurduğu kültürel değerleri sembolize etmesinden kaynaklanır. Normatif kurallar ve bilimsel metotların zaman içinde değişmesine rağmen, sisteme yönelik inançlar, o meslek grubuna mensup olan bireyler, bu meslekte hizmet alanlar ve kamuoyu tarafından yine de paylaşılır¹⁸. Dolayısıyla güven profesyonel mesleklerde çok yönlü incelenmesi gereken bir olgu özelliği taşımaktadır.

2. PROFESYONEL MESLEK VE PROFESYONELLİK

Profesyonel meslek kavramı, tanımlanması güç olan ve üzerinde henüz uzlaşma sağlanamamış bir kavramdır. Bunun da ötesinde, neredeyse bu konudaki her yazarın bir profesyonel meslek tanımı mevcuttur. Profesyonel meslek tanımlarının birçok ortak noktaya sahip olmaları gözden kaçmayacak kadar açık olmakla birlikte, hemen her tanımda dolaylı ya da dolaysız şekilde sözü edilen, özel bir bilgi çeşidine sahip olma ya da bunu kullanma durumudur. Diğer bir deyişle, profesyonel meslek olgusunun merkezinde “bilgi”nin bulunduğu rahatlıkla söylenebilir¹⁹.

Bilginin merkezî konumda olduğu bir tanımda, profesyonel statüsünün en önemli kriteri olarak, özel bir eğitim sayesinde kazanılmış ve toplumun hizmetine sunulmuş entellektüel bir tekniğin bulunması sözkonusudur²⁰. Gerçekten de profesyonel meslek, güçlü bir teorik temeli olan ve sadece onu elde edebilme yeteneği olan bireylerin erişebileceği özel karakteri bulunan sistematize bilgiye dayanmaktadır. Profesyonel meslek dışındaki bireyler, profesyonel bilgiye sahip değildirler²¹. Profesyonel meslek, yaygın kullanımında, özel bir bilgi birikimine sahip olmanın yanı sıra, etik kurallar çerçevesinde faaliyet

¹⁷ Gaia di LUZIO; “A Sociological Concept of Client Trust”, *Current Sociology*, Vol.54(4), 2006, s.549.

¹⁸ KUHLMANN; 2006, s.609.

¹⁹ Şebnem SEÇER; Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması ve Mesleki Analizlerde Kullanımı, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayını, İzmir, 2008, s. 46.

²⁰ A. M. CARR-SAUNDERS/P. A. WILSON; “Professions”, *Encyclopedia of the Social Sciences*, Macmillan Company, New York, XXIV, 1944, s. 476-480.

²¹ GOVIER; 1997, s. 79.

göstermek, bazı geniş ölçekli toplumsal ihtiyaçları gidermek ve üyelerinin eğitim ve performansına yönelik takdir yetkisini kullanarak standartlar belirlemek gibi unsurlar da ön plana çıkararak öznel bir beceri olmaktadır²². Bütün bu unsurları kapsayarak daha geniş içerikli bir tanımlamada profesyonel mesleğin aynı zamanda bir yaşam tarzını ifade ettiği belirtilmektedir. Buna göre profesyonel meslek; toplumun herhangi bir kategorisinin talep ettiği, çoğu insan için ulaşılması, anlaşılması ve kullanılması güç olan belirli bir bilgi çeşidini, yüksek düzeyde bir eğitim almak ve hayat boyu öğrenim bilincini kazanmak koşuluyla, üretmek ve bunu uygulamak konusunda, ayrıcalıklı bir yer edindiği piyasada belirli bir kontrol düzeyine sahip olan, öznel ve nesnel açılarından geçerliliği kanıtlanmış ve bilgisi sayesinde elde ettiği bir mesleki statüsü yanında yüksek düzeydeki maddi ödülleri de bulan, ona bir baskı grubu niteliğini ve topluluk, üyelik ve kurum kimliği gibi duyguları kazandıran örgütlenme süreçlerini tamamlamış, kişisel boyutta da bağlılık, sorumluluk ve meslektaşlık bilinci gibi bazı hisleri içinde barındıran ve bütün bu özelliklerinden dolayı diğer iş ve mesleklerden farklılığını ortaya koyan kendine özgü bir yaşam tarzı olan meslektir²³.

Profesyonellik kavramı ayrıca günümüzde profesyonel meslek- lere özgü nitelikleri ve davranış biçimlerini işaret eden bir slogan olarak da kabul görmektedir²⁴. Bununla birlikte profesyonellik kavramı hem meslek boyutunda hem de birey boyutunda incelenebilecek anlamlara sahiptir. Genel olarak bakıldığında literatürde, profesyonelliğin tanımı ve niteliği ile ilgili belirgin bir genel kanı mevcut değildir. Bunun da ötesinde, profesyonelliğin mesleğe ya da bireye ait bir nitelik olduğu konusunda da genellikle bir açıklama getirilmemektedir. 1996 yılında İsveç Profesyonel Dernekler Federasyonu tarafından 2536 kişi üzerinde, profesyonellik olgusunun kişilerde çağrıştırdığı anlamları belirlemek üzere yapılan bir araştırma, bu hususlara önemli bir istisna oluşturmaktadır. Bu araştırmada, bilgi, yetkinlik ve beceri kavramla- rının, profesyonellik olgusunun çağrıştırdıklarının başında geldiği belirlenmiştir. Bunun yanında, profesyonelliğe ilişkin olarak, yapılan işte en iyi olmak, neyi ve neden yaptığını bilmek, yüksek düzeyde bilgi ve ahlaka sahip olmak, dürüstlük ve mesleki haysiyete sahip olmak, gibi açıklamalara da yer verilmiştir²⁵. Bu araştırmada dikkat çeken bir

²² Edmund PELLEGRINO; "Professionalism, Profession and the Virtues of the Good Physician", *The Mount Sinai Journal of Medicine*, Vol.69(6), 2002, s. 378.

²³ SEÇER; 2008, s. 55.

²⁴ PELLEGRINO; 2002, s. 378.

²⁵ Lennart G. SVENSSON; "New professionalism, trust and competence", *Current Sociology*, Vol.54, No:4, 2006, s. 588.

başka nokta da, profesyonelliğin, genelde birey ya da profesyonel uygulamanın bir niteliği olarak algılanmasıdır. Bu kapsamda profesyonelliğin anlamına dair, olgunun bilişsel boyutuna işaret eden, yapabilme, herhangi birşeyi bilme, yetkinliğe, kapasiteye ve tecrübeye sahip olma gibi özelliklerine dayanan ifadeler de kullanılmıştır. Bilgi, yetkinlik gibi bazı kelime ve deyimler, işteki eylem ve faaliyetleri, bilgililik ve zekilik gibi kelimeler ise, profesyonelin bilişsel durumunu belirtir. Araştırmada, profesyonelliğin duygusal yönünü de ortaya koyan, “işini yaparken insanlığı unutmayan”, “akıl ile vicdanı bir araya getiren” gibi ifadelerin kullanıldığı da görülmüştür²⁶.

Meslek boyutunda profesyonellik düşüncesinin niteliği ile ilgili yapılan değerlendirmelerde, profesyonel mesleklerdeki teorik eğilimler paralelinde üç temel nitelikten sözedilmektedir²⁷.

- Fonksiyonalist teoriler çerçevesinde mesleki bir değer olarak profesyonellik,
- Marksçı ve Weberci teoriler çerçevesinde ideoloji olarak profesyonellik,
- Mesleki değişim söylemi ve kontrol biçimi olarak profesyonellik,

Tarihsel süreç içerisinde, profesyonel meslekler, ilk olarak fonksiyonalist teoriler çerçevesinde toplumun tümü üzerinde önemli fonksiyonlar üstlenen bir değerler sistemi olarak görülmüşler, bunu izleyen tartışmalarda ise daha çok toplumda ve piyasada kendi çıkarlarını gerçekleştirmeye yönelik bir ideolojiye sahip oldukları yönünde eleştirilere maruz kalmışlardır. Fakat günümüzde profesyonellik olgusu ile ilgili dikkat çeken en önemli gelişme, profesyonelliğin sözü edilen bu iki niteliği de bir arada taşıdığı kabul edilmeye başlanmasıdır. Diğer bir deyişle, profesyonellik artık çeşitli stratejiler yoluyla kendi çıkarlarını korumanın yanında, topluma önemli hizmetler sağlayan bir kurum olarak kabul görmektedir.

Genel olarak bakıldığında, bazı sonAnglo-Sakson literatürü analizlerinde, profesyonellik olgusunun, yeni çalışanların sosyalleşmesinde, iş ve mesleklerdeki normatif sosyal düzenin korunmasında, devlet ve artan bir şekilde uluslararasılaşan piyasadaki kırılğan normatif düzenin sürdürülmesinde etkili olan, normatif bir değer sistemi olarak ele alındığı görülmektedir. Profesyonelliğin bir değer sistemi olarak yeniden ele alınışı ve açıklanışı, müşteri ile profesyonel

²⁶ SVENSSON; 2006, s. 589.

²⁷ EVETTS; 2005, s. 4.

meslek uygulamacısı arasındaki ilişkide güven ve sağduyu ile risk analizi ve uzman düşüncenin öneminin yeniden değerlendirilmesini de gerekli kılmıştır²⁸.

Profesyonellik düşüncesinin niteliğine ilişkin son görüş, profesyonelliği mesleki değişim söylemi ve kontrol biçimi olarak tasarlamaktadır. Bu görüş, profesyonelliğe yeni bazı misyonlar da yüklemektedir. Bu görüşün son yıllardaki savunucularından biri olan Freidson'a göre profesyonellik, işin, mesleki açıdan kendine özgü yöntemlerle kontrol edilme biçimidir. Bu tür bir kontrol biçiminin piyasa, örgütsel ve bürokratik kontrol biçimlerine göre, bazı farklı avantajları vardır. Freidson günümüzde profesyonel meslek üzerinde baskı uygulayan politik, ekonomik ve ideolojik güçleri değerlendirirken, profesyonellik olgusunu, halka, karmaşık ve sağduyuya dayanan hizmetler sağlamanın bir yolu olarak savunmuştur²⁹.

Profesyonelliği mesleki değişim söylemi ve kontrol biçimi olarak açıklayan bu yeni bakışa ilişkin farklı bir yaklaşım, Fournier tarafından ileri sürülmüştür. Fournier profesyonelliği, profesyonel bireyi disipline edici bir mekanizma olarak yorumlamaktadır³⁰.

Profesyonel uygulamayı ve davranışı yönlendirebilme fonksiyonunun yerine getirilmesinde, profesyonellik söyleminin uygun iş, kimlik, davranış ve uygulamalarını aşılmasının önemli olduğu; bu sayede profesyonelin uygulamalarının saydamlaşabildiği ve dolayısıyla profesyonellik olgusunun, özerk profesyonel uygulamayı, saydamlık ağına dahil eden bir disiplin mekanizması niteliği kazandığı belirtilmektedir³¹. Fournier'e göre profesyonellik, özerk işgücünün yönetim tarzıdır. Profesyonel uygulamanın özerkliği, profesyonel yetkinlik sayesinde uzaktan yönetilmesine dayanır. Profesyonelliğin disiplin mekanizması olması ise, profesyonelliğe başvurmayı, çalışanların yetkinlikleri sayesinde özerk davranışlarını düzenleme yolu olarak görmeleri sayesinde işlevini yerine getirir. Özerklik, profesyonel yetkinlik nosyonundaki çeşitli davranış kalıpları içinde yer alır³². Diğer bir deyişle, profesyonellik, çalışanların özerk olarak davranmalarını ve kendilerini kontrol etmelerini; ama daha önemlisi, bunu profesyonel davranış tarafından yönetilen saydamlık ağı içinde yapmalarını gerektirir³³.

²⁸ EVETTS; 2003, s. 404-405.

²⁹ FREIDSON; 1994, s. 169.

³⁰ FOURNIER; 1999, s. 281.

³¹ EVETTS; 2003, s. 406.

³² FOURNIER; 1999, s. 281-282.

³³ Barbara A. MISZTAL; "Trusting the Professional" içinde Mike DENT/Stephen WHITEHEAD (Edt.); *Managing Professional Identities: Knowledge, performativity and the "new" professional*, Routledge, London, 2002, s.31.

Profesyonelliğin sosyal gelişmeyi teşvik eden yönü, profesyonellik ile birlikte ortaya çıkan değişimlerle ilişkilidir. Profesyonelliğin çekiciliğinde, onun kendi uzmanlık alanında dışlayıcı bir mahiyete sahip olması, iş uygulamaları ve işin mesleki kontrolünde özerk ve sağduyuya dayanması gibi mitlerin mevcudiyetinden kaynaklanmaktadır. Fakat profesyonelliğin gerçekliği biraz farklıdır. Profesyonelliğe başvurmak, örgütsel değerleri profesyonel değerler için askıya almayı, benzer şekilde bürokratik, hiyerarşik ve yönetsel kontrolü, bütçe kısıtlaması, rasyonelleşme ve performans hedefleri gibi klasik yönetim kaygılarını bir yana bırakmayı gerektirir. Dolayısıyla, profesyonelliğe başvurmak hemen her düzeyde güçlü, etkin bir sosyal kontrol ve değişim mekanizmasıdır³⁴. Buraya kadar yapılan açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, mesleki süreçlerle ilgili olarak profesyonelliğin önemli bir mesleki değişim ve kontrol aracı olduğu, literatürde geniş kabul görmüştür.

Profesyonellik, bireyin sahip olduğu bir nitelik olarak ele alındığında, bir uzmanlık ve yetkinliğin, görevlerin, belirli bir kalite ve standart göz önünde bulundurularak yerine getirilmesinde ve sorun çözme aşamalarında kullanılması anlamına gelmektedir³⁵. Dolayısıyla, profesyonellik bireyin bazı özelliklere sahip olmasını gerektirmektedir. Bu özelliklerin en önemlisi ise, bir uzmanlık ve yetkinlik alanında gerekli olan beceridir. Profesyonel birey tanımlamalarında, genellikle profesyonel meslek ve bu mesleğin konusunu oluşturan işin niteliklerinden hareket edildiği görülmektedir. Fakat bu niteliklere dayanarak öne sürülen profesyonel tanımlarında bireysel vurgulamaların ön plana çıktığı dikkat çekmektedir³⁶. Profesyonel birey, diğer bireylere yardım etme yeteneği ve amacı olduğunu iddia eden ve gerçekten ihtiyacı olanlara yardım edeceği vaadinde bulunan bireydir. Dolayısıyla profesyonel birey, diğer bireylerin yapamayacağı sosyal açıdan önemli ve gerekli birçok şeyi yapabilme kapasitesine ve yetkisine sahiptir. Profesyonel olarak nitelendirilebilmenin üç temel unsuru bulunduğu belirtilmektedir. Bunlar güçlü bir bilgi birikimi, özerklik ve topluma hizmet etmede yüksek düzeyde bir sorumluluk bilinci olarak sayılmaktadır. Özellikle sorumluluk bilincinin güven olgusu ile yakından ilişkili olduğu belirtilmekte ve belirli kişilerin güçlü ve sosyal açıdan yararlı bir bilgi birikimine sahip olmaları ve faaliyetlerini düzenleme konusunda da özerk davranabilmeleri durumunda, bu özel pozisyonlarını kendi çıkarlarına hizmet etmek için kullanmamaları gerektiğinin altı çizilmektedir³⁷.

³⁴ EVETTS; 2006, s. 140.

³⁵ Lennart G. SVENSSON; "The quest for professionalism and the dialectic of individualism and collectivism in work organizations", *Knowledge, Work & Society*, Vol.1, No:1, 2003, s. 108.

³⁶ SEÇER; 2008, s. 150.

³⁷ GOVIER; 1997, s. 79.

3. GÜVEN OLGUSUNUN PROFESYONEL MESLEKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Profesyonel meslekler ile güven kavramları bir araya geldiklerinde, birbiri içine geçmiş ve çok yönlü ilişki içinde olan bir yapı izlenimi yaratmaktadır. Gerçekten de sosyolojik karakteri ağır basan bu iki kavram, birçok ortak noktada birleşmektedir. Fakat bundan da önemlisi, klasik sosyologların profesyonel mesleklerle toplumun sağlıklı işleyişinde sorumluluk yüklemeleri ve bu sorumluluğun ancak güven temelinde faaliyet gösteren profesyonel meslekler sayesinde gerçekleşeceğinin altını çizmeleridir. Dolayısıyla toplumsal sistemin en iyi şekilde işleyişi için fonksiyon üstlenen bu iki sosyolojik olgunun, bir araya geldikleri ortak noktaları çeşitli açılardan incelemek önem taşımaktadır. Bu sayede profesyonel mesleklerle ve profesyonel bireylere güvenmenin ve profesyonel meslekler açısından da bu güveni sağlamanın koşulları açıklığa kavuşmuş olacaktır. Bu bölümde, güven olgusu profesyonel meslekler açısından incelenirken, güvenin profesyonel mesleklerdeki yerinden genel olarak bahsedildikten sonra, güvenin tanımlanması, öğeleri, nesnelere ve boyutları açısından profesyonel mesleklerin ayrı ayrı değerlendirmesi yapılacaktır.

3.1. Güvenin Profesyonel Mesleklerdeki Yeri

Güven hem özünde yani doğasından gelen nedenlerle, hem de aracı bir değer olarak profesyonel meslekler için öneme sahip olan bir olgudur. Doğasından gelen özelliklere bakıldığında, güven, profesyonel birey ile ondan hizmet alan kişi arasındaki ilişkiye anlamını, önemini ve içeriğini veren temel tanımlayıcı bir unsur niteliğindedir. Gerçekten de örneğin güven unsuru ön planda olduğu doktor hasta ilişkisi düşünüldüğünde, güven olmaksızın bu ilişkinin kurulması ve sürdürülmesi mümkün olmamaktadır. Güveni korumak, arttırmak ve savunmak tıp etiğinin hedefleri arasındadır. Diğer yandan aracı bir değer olarak güven, profesyonel birey ile hizmet verdiği kişi arasındaki ilişkinin etkin işleyişi açısından da önemlidir. Yine doktor-hasta ilişkisi açısından bakıldığında, doktor tarafından verilen tedavinin titizlikle uygulanmasında ve iyileşmenin sağlanmasında güvenin aracı bir rol üstlendiği belirtilmektedir³⁸. Dolayısıyla güven, profesyonel meslekler ile ilişkisinde, hem bu ilişkinin doğasından kaynaklanan nedenlerle hem de bu ilişkinin daha etkin işlemesi sürecinde fonksiyonlar üstlenmektedir. Bu

³⁸ Mark A. HALL/Elizabeth DUGAN/Beiyao ZHENG/Aneil K. MISHRA; "Trust in Physicians and Medical Institutions: What is it, can it be measured, does it matter?" *The Millbank Quarterly*, Vol.79, No:4, 2001, s. 613-614.

anlamda profesyonel birey ile onun sunduğu hizmetten yararlanan kişi arasındaki ilişkinin güven ilişkisi olduğunu da söylemek mümkündür.

Profesyonel birey ile ondan hizmet alan diğer kişi arasında yetkinlik ve bilgi açısından büyük farklılıklar bulunmaktadır. Profesyonel bireyin uzun yıllar süren eğitiminin bir sonucu olarak edindiği teknik ve mesleğe özgü bilgisinden kaynaklanan bu farklılık, aradaki ilişkinin en belirgin özelliklerinden birisidir. Dolayısıyla bu bilgiden yoksun olan kişinin profesyonelden hizmet alması sırasında ona bağımlı olması sözkonusudur. Bağımlılığın getirdiği psikolojik baskıyı hafifletmede ve ilişkiyi sürdürmede güven önemli bir rol oynamaktadır. Diğer bir deyişle güven duygusu, kişinin profesyonel bireyin verdiği kararın doğru olup olmadığını, yetkin davranıp davranmadığı bilmediği durumlarda bile onunla işbirliği yapmasını sağlamaktadır. Belirsizliğin ve zarar görme ihtimalinin yüksek olduğu durumlarda, profesyonel ile ondan hizmet alan diğer kişi arasındaki ilişkide güven özellikle önemli olmaktadır³⁹.

Profesyonel birey ile ondan hizmet alan kişi arasındaki güvenin bir diğer yönü, profesyonel bireyin uzun dönemli çıkarlarıdır. Gerçekten de uzun dönemli düşünüldüğünde, profesyonelin ondan hizmet alanlara ve topluma, iyi ve güvenilir hizmet sunması kendi çıkarları açısından önemlidir. Uzmanlık ve uzman bilgi her zaman toplum tarafından ihtiyaç duyulan ve saygı gösterilen unsurlardır. Bu tür bir bilgiye sahip olan profesyoneller de sosyal fonksiyonlarını ve rollerini topluma hizmet etmek olarak belirlemelidirler. Toplumun ihtiyaç duyduğu statü ve özel bilgiye sahip profesyonellerin, bu bilgi ve gücü, toplumun çıkarları doğrultusunda kullanacağına güvenmek de toplumu oluşturan bireylerin adeta bir zorunluluğudur⁴⁰. Dolayısıyla profesyonel mesleklerde geçerli olan güven ilişkisinde de karşılıklı sorumluluklar sözkonusudur. Profesyonel bireyin sorumluluklarını ve misyonunu doğru belirlemesi karşısında, toplumu oluşturan diğer bireylerin de buna güven duyması gerekir. Profesyonel mesleklerde faaliyet gösteren bireyler, onlara özel bir güç sağlayan bilgilerine dayanarak toplumdan güven talep edebilmektedirler.

Toplumu oluşturan bireyler tarafından profesyonel mesleklere güven duyulması, rol davranışı ile ilişkilendirilerek de açıklanmaktadır. Buna göre, profesyonel mesleklere güven duymak, profesyonel bireylerin topluma hizmet etme rolü ile ilişkili davranışlarını tamamlayıcı bir

³⁹ LUZIO; 2006, s. 552-553.

⁴⁰ GOVIER; 1997, s. 79.

nitelik taşımaktadır. Gerçekten de, belirli bir fonksiyonellik taşıyan hizmet ilişkisinde, profesyonelle güven duymak bir gereklilik olmaktadır. Bu, profesyonel mesleğin kamu yararını ön plana almış olmasına da dayanmaktadır. Dolayısıyla profesyonel bireyin hizmet rolünü, toplumu oluşturan diğer bireylerin de güven duyma rolü ile tamamlamaları sözkonusu olmaktadır. Diğer yandan, bu hizmet ilişkisinde güven, sadece belirli bir rol davranışını tamamlayıcı olarak toplumu oluşturan bireyler tarafından sunulmamakta; özel bir sorunun profesyonel olarak tanımlanmasının ya da otorite yapılanmasının doğal bir sonucu veya piyasada işbölümü tarafından belirlenen egemen alanın korunması gerekçesi ile profesyonel meslekler tarafından da talep edilebilmektedir⁴¹.

Profesyonel bireyin ve profesyonel mesleklerin toplumdan güven talep etmelerinin temelinde yer alan bir başka önemli unsur ise sağduyudur. Profesyonel bireylerin yaptıkları iş, resmi eğitim süreçleri boyunca kazandıkları yetkinlikler temelinde sağduyuya dayalı olarak faaliyet göstermelerini içerir⁴². Sağduyu, profesyonellerin durumları ve koşulları değerlendirerek, kendi yargılamalarını ileri sürmelerini mümkün kılar. Sağduyuya dayalı kararlar verebilmek için profesyonelin bütün faktör ve gereklilikleri dikkate alarak kararlar verip, öneriler sunması gerekmektedir. Bu faktör ve gereklilikler örgütsel, ekonomik, sosyal, politik ve bürokratik bütün koşulları ve sınırlamaları içerir. Dolayısıyla, profesyonel kararlar sadece bireylerin ihtiyaçları dikkate alınarak değil, daha geniş bir çerçeve dikkate alınarak verilmektedir⁴³. Sağduyu aynı zamanda profesyonellerin yargılamalarında belirli bir düzeyde özgürlük tanımakta, toplumu oluşturan bireylere sunduğu hizmetlerde uygun teknik ve prosedürleri seçme imkânı da sunmaktadır⁴⁴. Özetle sağduyu profesyonel bireylerin işlerini yaparken elinde buldukları hem önemli bir güç, hem de önemli bir araç niteliğindedir.

Frowe sağduyunun profesyonelin yaptığı işin temel öğelerinden birisi olduğu ve bunun profesyonel bireyi, bir işi herhangi bir şekilde yapacağını belirten başka bir kişiden ayıran en önemli nitelik olduğu görüşündedir. Bunun anlamı, profesyonel bireye kayıtsız şartsız bütün

⁴¹ Gaia di LUZIO; Trust in Professions, EUI Working Papers SPS No. 2004/1, European University Institute, Florence, 2004, s.5.

⁴² Elliot FREIDSON; Professionalism: The Third Logic, University of Chicago Press, 2001, s. 34-35.

⁴³ Julia EVETTS; "New Directions in state and international professional occupations: discretionary decision-making and acquired regulation", *Work, Employment and Society*, Vol.16(2), 2002, s. 345.

⁴⁴ LUZIO; 2006, s. 551.

yetkileri vermek değil, profesyonel olmanın bir parçasının da belirli durumlarda ne tür bir eylemin uygun olduğu konusunda kişisel bir yargılama yapabilmek olduğunu kabul etmektir. Bu tür bir eylemde bulunma özgürlüğünün gerekçesi, profesyonel uygulamanın temelini oluşturan bilgiye dayanmaktadır. Dolayısıyla, önem verilen bir konuda profesyonelle güven sözkonusu olduğunda, aslında onun sahip olduğu bilgisine dayanarak bir eylemde bulunacağı gözönüne alınır. Buradan hareketle, sağduyuya dayalı bir güce sahip olmanın profesyonelliğin en temel yönlerinden birisi olduğu ve yargılama yapmanın da sağduyuya dayalı gücün temel bileşenini oluşturduğu belirtilmektedir. Dolayısıyla, profesyonel olarak güvenilir olmak, sağduyuya dayalı bir yargılama yapmak sayesinde mümkün olmaktadır⁴⁵.

3.2. Güvenin Tanımlanması ve Profesyonel Meslekler

Güveni sosyal düzenin temeli olarak gören görüş, birçok disiplini ve analiz düzeyini kapsar. İnsanların neden güvendiğini ve bu güvenin sosyal ilişkileri nasıl şekillendirdiğini anlamak psikologların, sosyologların, siyasal bilimcilerin, ekonomistlerin, antropologların ve örgütsel davranış çalışan bilim adamlarının temel odak noktalarından birisi olmuştur. Bilim adamları güveni, sağlıklı kişiliğin önemli bir bileşeni, kişilerarası ilişkilerin temeli, işbirliği temeli ile sosyal kurum ve piyasalardaki kararlılığın ana ilkesi olarak değerlendirmektedirler⁴⁶. Dolayısıyla, güven olgusunun temellerini felsefe, din, sosyopolitik düşünce ve etik alanlarında bulmak mümkündür⁴⁷. Fakat bu çalışmanın benimsemiş olduğu bakış açısı gereği, güven olgusu daha çok sosyolojik açıdan değerlendirilecektir.

Güven, beklenti, karakter özelliği ya da sahip olunan değerli bir özellik olarak değerlendirilebilir. Bilişsel, duygusal, ahlaki bir temele dayanıp, bu üçünün birarada bulunmasıyla da kendini ortaya koyabilir. Literatürde üzerinde anlaşmaya varılmış bir güven tanımı bulmak zor olmakla birlikte, herhangi bir güven tanımında, bir kişinin kendini diğer bir kişinin (güvenin kötüye kullanılması durumunda) zararlı olabilecek eylemlerine maruz bırakabileceği bir sosyal ilişkinin

⁴⁵ Ian FROWE; "Professional Trust", British Journal of Educational Studies, Vol.53(1), 2005, s. 44, 49 ve 52.

⁴⁶ Roy J. LEWICKI/Daniel J. McALLISTER/ Robert J. BIES; "Trust and Distrust: New Relationships and Realities", Academy of Management Review, 23(3),1998, s. 438., Warren H. JONES/Laurie COUCH/Susan SCOTT; "Trust and Betrayal – The psychology of getting along and getting ahead", R. HOGAN/J. JOHNSON/S. BRIGGS (edt), Handbook of Personality Psychology, Academic Press, 1997, s. 468.

⁴⁷ SZTOMPKA; 2001, s. 15913.

varlığını bulmak mümkündür⁴⁸. Dolayısıyla, literatürde ağırlığı her zaman hissedilen temel düşünce, güvenin bağımlılık ve risk ile ilişkili olmasıdır. Güvenen kişi, bir şeye ya da diğer bir kişiye, yani güvenin nesnesine bağlıdır ve güven ilişkisinde her zaman beklentiler ile umutların tam olarak karşılanmaması ve bazı şeylerin yolunda gitmemesi olasılığı mevcuttur. Yine de güvenen kişi genelde herşeyin yolunda gitmesi beklentisini taşıyarak güven ilişkisine girer⁴⁹. Literatürdeki tartışmaların çoğu, güvenilen kişinin güvenilir olup olmadığı üzerine geçmektedir. Güven ve güvenilirlik kavramları farklı, fakat birbiri içine geçmiş kavramlardır. Güvenilirlik kavramı olmaksızın güveni açıklamak zordur⁵⁰.

Diğer yandan, güvenebilirlik (güvenebilir olmak), güven ilişkisine güvenen kişinin bir özelliği olarak yansır. Dolayısıyla, güvenilen kişinin bir özelliği olan güvenilirlikten farklı olarak, güvenebilir olmak da güven ilişkisinin bileşenlerinden biridir. Güvenebilir olmak, güvenen kişinin diğer kişinin (güvenilen kişi) söz vermiş olmasına rağmen, özel bir anlaşmaya ya da genel kurallara göre davranmayabileceğini gözönünde bulundurarak, yine de güvenmesi ve buna dayanarak risk alma kapasitesi olarak tanımlanabilir⁵¹. Özetle, güven literatüründe, güvenilen kişinin yetenek, yardımseverlik ve dürüstlüğü ile ilişkili olan güvenilirlik, güvenen kişinin diğerlerine güvenmeye yönelik kişilik özelliklerinden kaynaklanan istekliliği ile ilişkili olan güvenebilirlik (güvenmeye eğilimli olma) ve güvenilen kişinin eylemlerine ilişkin olumlu beklentilere dayanarak o kişiden gelebilecek olumsuzluklara maruz kalmayı kabul etmeye niyetli olmak ile ilişkili olan güven arasında ayırım yapılabilir⁵².

Sosyal bilimler alanındaki birçok kavramda olduğu gibi, üzerinde anlaşmaya varılmış bir tanım bulmanın zor olduğu güven kavramına ilişkin olarak, literatürde çeşitli yönlerden ele alan birçok güven tanımı ileri sürülmüştür. Gerçekten de, bazı tanımlar davranışı

⁴⁸ M. LEVI; "Sociology of Trust", International Encyclopedia of the Social&Behavioral Sciences, Vol. 1, (T-Z), Elsevier Science, 2001, s. 15922, Roderick M. KRAMER; Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions, Annual Review of Psychology, Vol.50, 1999, s.571.

⁴⁹ Bart NOTEBOOM/Frédérique SIX; "Introduction" içinde Bart NOTEBOOM/Frédérique SIX (edt), The Trust Process in Organizations, Edward Elgar, 2003, s. 3.

⁵⁰ LEVI; 2001, s. 15922.

⁵¹ Jan TULLBERG; "Trust – The Importance of Trustfulness versus Trustworthiness", The Journal of Socio-Economics, Vol.37, 2008, s. 2059.

⁵² Jason A.COLQUITT /Brent A. SCOTT/Jeferry A. LePINE; "Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships with Risk Taking and Job Performance", Journal of Applied Psychology, 92(4), 2007, s. 909.

esas alırken⁵³, bazıları güvenen bireyin sahip olduğu inanç ya da bilgiye⁵⁴ odaklanmaktadırlar. Yine bu tanımlamalar arasında, güveni psikolojik bir durum olarak değerlendiren, bir seçim olarak nitelendiren ya da sosyolojik açıdan analize eden tanımlamalara rastlamak mümkündür. Çalışmamızın amacı gereği, burada çeşitli tanımlardan örnekler vererek, profesyonel mesleklere ve profesyonel meslek üyesi bireylere duyulan güveninin içeriğini ve niteliğini belirlemeye çalışacağız.

Misztal tarafından ileri sürülen tanımda, güven, bir kişinin bilinçli eylemlerinin sonuçlarının, güvenen kişinin bakış açısından uygun olarak karşılanacağına inanması olarak ele alınmaktadır⁵⁵. Gerçekten de bireyler, kendi güven düzeylerine ve güvenilen kişinin güvenilirliğine dayanarak belirli bir şekilde davranmayı ya da eylemde bulunmayı seçerler. Bu tanım, güven ilişkisinde hem güvenen bireyin güven duygusunun düzeyinin hem de güvenilen tarafın güvenilirlik düzeyinin önemli olmasına işaret etmesi bakımından önemlidir.

Güven kavramına etik açıdan yaklaşan Hosmer'e göre güven, bir kişi, grup ya da firmanın ortak bir çaba ya da ekonomik bir alışveriş sırasında diğer insan, grup ya da firmalardan etik açıdan doğrulanabilir davranışlar, yani etik prensiplere dayalı ahlaki açıdan doğru karar ve eylemler beklentisi içinde olmasıdır⁵⁶. Bu güven tanımında, güven duymayı sağlayan davranış ve eylemlerin etik nitelikli olması gerektiği üzerinde durulmaktadır. Diğer bir deyişle, güven koşullarının temeli etik ve ahlaki kurallara dayandırılmakta, böylelikle güven duyulabilecek veya duyulamayacak eylemler arasındaki ayırım belirginleştirilerek, güven oluşturma konusunda olası bir belirsizlik ortadan kaldırılmaktadır. Dolayısıyla ilke olarak etik kurallara uygun davranış ve eylemlere güven duyulabileceğini belirtmek mümkündür. Literatürde güven tanımları arasında bir sıralama olduğuna işaret ederek, Hosmer'in etik ve sosyal yönleri vurgulayan bu tanımını sıralamanın en başına koyan Kramer'e göre, sıralamanın diğer başında da güvenin stratejik ve hesaplama dayalı yönlerini vurgulayan tanımlamalar bulunmaktadır⁵⁷. Buna göre güven en basit şekliyle

⁵³ Russell HARDIN; Conceptions and Explanations of Trust içinde Karen COOK (edt). Trust in Society, Russell Sage Foundation, New York, 2001, s. 9-12.

⁵⁴ Karen COOK; Trust in Society, Russell Sage Foundation, New York, 2001, s. xiv.

⁵⁵ Micheal R. WELCH/Roberto E. N. RIVERA/Brain P. CONWAY/Jennifer YONKOSKI/Paul M. LUPTON/Russell GIONCALA; "Determinants and Consequences of Social Trust", Sociological Inquiry, 75(4), November 2005, s.454.

⁵⁶ Larue Tone HOSMER; "Trust: The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics", Academy of Management Review, 20(2), 1995, s. 399.

⁵⁷ KRAMER; 1999, s. 571.

“önceden tahmin edilen işbirliği”dir, ahlaki değil, politik bir durumdur⁵⁸. Diğer yandan, Hosmer'in bu tanımı güven ilişkisindeki bireysel beklentiye dikkat çekmesi bakımından da önemlidir.

Yamagishi tarafından bireylerin güvenilir varsayılmasına ilişkin beklentiler olarak ifade edilen⁵⁹ güven tanımlamasında, bireysel beklenti unsuru ön plana çıkmaktadır. Bireysel beklenti olarak güven tanımlaması oldukça eski bir tanımlamadır. Gerçekten de güvenin bireylerin olayların sonuçlarına ilişkin olumlu beklentileri şeklinde tanımlanması akademik nitelikli ilk güven tanımlamaları arasında sayılmaktadır⁶⁰. Güven ilişkisinde bireysel beklentinin varlığı önemlidir, çünkü birey ancak bu beklentisine dayanarak çeşitli davranış ve eylemlerde bulunabilir. Diğer bir deyişle, güven ilişkisinde, güvenen bireyin güvenilen tarafın eylemlerine ilişkin olumlu bir beklentisi olmaksızın böyle bir ilişkiye girmesini beklemek zordur. Bireysel beklentileri davranışların sonuçlarıyla sınırlamayıp, bu sonuçları etkileyen koşul ve varsayımları da dikkate alarak genişleten Barber'a göre, güven ilişkisinde üç temel konuda bireysel beklenti sözkonusu olabilir⁶¹:

a. Bireylerin içinde buldukları doğal sosyal düzenin sürekliliğine ve bu sosyal düzenin görevini yerine getirdiğine ilişkin beklentiler,

b. Bireylerin ilişki içinde oldukları diğer insanların rollerini yerine getirmede sergiledikleri performanslarının teknik açıdan yeterli olacağına ilişkin beklentiler,

c. Bireylerin ilişki içinde oldukları diğer insanların rollerini yerine getirmede sergiledikleri performanslarının ahlaki açıdan kabul edilebilir olacağına ilişkin beklentiler,

Barber'ın güven ilişkisinde esas olan ve geniş bakış açısıyla ele aldığı bireysel beklentilerden ilki, bireyin genel dünya düzenine yönelik temel beklentisi iken, diğer iki beklentide dikkati çeken nokta, bu beklentilerin sadece doğrudan bireylerin kişiliklerine değil, onların

⁵⁸ R. BURT/M. KNEZ; Third-party gossip and trust içinde R.M. KRAMER/T.R. TYLER (Edt.) Trust in Organizations, Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, s. 70'den aktaran, KRAMER, 1999, s.571.

⁵⁹ Toshio YAMAGISHI; Trust as a form of Social Intelligence içinde Karen COOK(Edt.); Trust in Society, Russell Sage Foundation, New York.; 2001, s. 143.

⁶⁰ HOSMER; 1995, s. 381.

⁶¹ B. BARBER; The Logic and Limits of Trust, New Brunswick, NJ:Rutgers University Press, 1983, s. 9-10'dan aktaran HOSMER; 1995, 382.

çeşitli konularda sergiledikleri performanslara da yönelmiş olmasıdır. Güven ilişkisinde güvenilen birey sadece kişiliğiyle değil, sergilediği performansın teknik ve ahlaki açıdan yeterliliği ve kabul edilebilirliğiyle de değerlendirilmektedir. Dolayısıyla, kişiliğin güvenilirliğinin yanında, eylemlerin güvenilirliği de güven duymak açısından önemli olmaktadır.

Lewis ve Weigert güven tanımlarında, bireylerin bilinçli bir seçim yaptıklarından bahsetmektedirler. Buna göre güven duygusu oluşturulurken, kime hangi açılardan ve hangi koşullarda güvenileceği konusunda bilinçli bir seçim yapılmakta ve bu seçim geçerli bir nedene dayandırılmaktadır⁶². Güveni bir seçim yapma davranışı olarak ele alan ayrı bir literatür bulunmaktadır ve güven olgusunu bu şekilde kavramlaştırmanın yararları konusunda, güven duyma kararının daha gözlemlenebilir bir davranış olması⁶³ ve dolayısıyla nedenlerinin kolay anlaşılabilmesi gösterilmektedir. Güven duyma konusunda yapılan seçimin niteliği ile ilgili olarak ileri sürülen görüşler, rasyonel ve ilişkisel seçimleri birbirinden ayırmaya olanak sağlamaktadır. Rasyonel bir seçim olarak güven duymak, daha önce de bahsedildiği gibi, güvenin stratejik ve hesaplamaya dayalı yönlerini vurgulamaktadır. Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde, güvene ilişkin kararlar, diğer bütün riskli kararlarla benzer özellikler taşır. Birey güveneceği şey ya da kişi konusunda beklenen kazancını arttırmayı ya da beklenen zararını azaltmayı hedefleyerek, rasyonel ve etkin bir seçim yapmaya motive olur. Diğer yandan, güven duyma konusunda ilişkisel bir seçim yapıldığında, belirli bir riske karşılık hesaplamaya dayalı bir yönelimden ziyade, diğer insanlara ve toplumun bütününe karşı sosyal bir yönelim sözkonusu olur. Örneğin bireyin kendi kendini sergilemesi ile ilgili kaygıları ya da kimliği ile ilgili ihtiyaç ve motivasyonlarının güven ile ilgili kararlarında nasıl etkili olduğu önemlidir⁶⁴.

İlişkisel bir seçim olarak güven duymak, sosyal bir çevrede ve sosyal bağımlılıklar içerisinde yaşayan birey için günlük yaşamının vazgeçilmez bir parçası olarak değerlendirilebilir. Fakat buna karşılık rasyonel bir seçim olarak güvenin, ele aldığımız profesyonel mesleklere güven açısından daha fazla önem taşıyan yönleri bulunmaktadır. Güvene rasyonel bakış açısında, güven duymayı sağlayan iki temel öge bulunmaktadır. Bunlardan biri, bireyin güvenilen hakkında sahip olduğu ve güvenilene güvenmesini sağlayan bilgidir. İkincisi ise, güvenileni, güven ilişkisinin gereklerini yerine getirmeye yönlendiren özendiricilerdir. Bu iki öge birlikte değerlendirildiğinde, bireyin, ona

⁶² LEWIS/WEIGERT; 1985, s. 970.

⁶³ KRAMER; 1999, s. 572.

⁶⁴ KRAMER; 1999, s. 573-574.

güvenmenin güvenilenin yararına olacağı inanması durumunda güven duyduğu ortaya çıkmaktadır⁶⁵. Diğer bir deyişle, güven, sadece güvene değil, güvenilene de yarar sağladığı zaman oluşmaktadır. Hardin bu durumu “benim sana olan güvenim, senin bu güvenin gereklerini yerine getirmedeki çıkarlarını da içerir” şeklinde özetlemektedir. Dolayısıyla rasyonel bir seçim olan güven de, davranışlara ilişkin beklentilerden daha fazlası sözkonusudur⁶⁶. Bu beklentiler, güvenilenin çıkarları da gözönünde bulundurularak daha somutlaşır ve güvenen nispeten daha az belirsizlik yaşar. Hardin'in “birbiri içine geçmiş çıkarlar” olarak da adlandırdığı bu düşüncede, bireylerin birbirlerine güvenmelerinin ve aralarındaki ilişkiyi sürdürmelerinin her iki taraf açısından da tek başlarına oldukları takdirde elde edemeyecekleri yararlar sağlayacağı görüşü hakindedir⁶⁷. Dolayısıyla, güven duymaya rasyonel bir şekilde karar verildiğinde, sözkonusu rasyonalite sadece güvenen açısından değil, güvenilen açısından da geçerlidir. Diğer bir deyişle, güvenilen de kendisine güvenilmesini rasyonel bulduğu için güven ilişkisinin gereklerini özenle yerine getirmeye çalışır.

Güven kavramına ilişkin yapılan açıklamalar çerçevesinde, güvenin temelde bir inanca dayanması, güven duyma koşullarının etik kurallara dayalı olması, güvenin bir takım beklentileri içermesi ve son olarak da güvenin bir seçim yapma davranışı olması üzerinde durulmuştur. Bu unsurlar açısından profesyonel mesleklere ve profesyonel meslek üyesi bireylere duyulan güven irdelendiğinde, ilk olarak profesyonel mesleğe ve profesyonel bireye yönelik güvende inancın büyük önem taşıdığı söylenebilir. Gerçekten de sosyal yaşantıda bireylerin birçok konuda ya da alanda, profesyonel mesleklere ve profesyonel bireylerin eylemlerine bağımlı oldukları düşünüldüğünde, güven konusunda temel bir inancın olması zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Profesyonel mesleğin ve onun üyesi olan bireyin temelde güvenilir olduğuna ilişkin inanç, güvenen birey açısından bakıldığında bir zorunluluk iken, güvenilen meslek grubu ya da profesyonel birey açısından bakıldığında ise, bu inancı sağlayacak koşulları yaratmak yani güvenilirliği sağlamak aynı derecede gereklidir. Güvenilirliği sağlama konusunda profesyonel mesleğin elindeki en önemli araç, faaliyetlerini ve üyesi olan bireylerin eylemlerini etik kurallara dayandırmasıdır. Daha önce de belirtildiği gibi, etik kurallara dayanan davranış ve eylemelere güvenmek daha kolay olduğundan ve

⁶⁵ Russell HARDIN; “The street -level epistemology of trust”, *Politics&Society*, 21(4), 1993, s. 506.

⁶⁶ Russell HARDIN; *Conceptions and Explanations of Trust* içinde COOK Karen (Edt.); *Trust in Society*, Russell Sage Foundation, New York.; 2001, s. 3.

⁶⁷ Russell HARDIN; *Trust and Trustworthiness*, New York, Russell Sage Foundation, 2002, s.1'den aktaran, WELCH/RIVERA/CONWAY/YONKOSKI/LUPTON/GIONCALA; 2005, s. 455.

etik kurallara uygunluk belirsizliği kısmen ortadan kaldırdığından, güvenen birey açısından bu tür eylemler, güven duymada temel kriterler olmaktadır. Güvenin bir takım beklentileri içermesi de güven ilişkisinde yine hem profesyonel meslek ve profesyonel hem de güvenen birey açısından önemli ipuçları sağlamaktadır. Profesyonel mesleğe ve profesyonel bireye güvenen birey açısından bakıldığında, güven ilişkisindeki temel beklentilerin sadece profesyonelin kişisel güvenilirliği ile sınırlı olmadığı, bunun yanında profesyonel bireyin sergilediği performansın hem teknik açıdan yeterliliği hem de ahlaki açıdan kabul edilebilirliğini kapsayabileceğini söylemek mümkündür. Dolayısıyla, güvenen bireyin güvendiği profesyonel meslekte ve profesyonel bireyde bu iki unsuru da araması sözkonusudur. Diğer yandan güvenilen profesyonel meslek grubu ve profesyonel birey, güveni sağlamada önemli olan etik kurallara uygunluk ve ahlaki açıdan kabul edilebilirlik gibi kriterler yanında teknik açıdan yeterliliğe de önem vermeli ve bunu sağlamak üzere mesleki boyutta gereken önlemleri almalıdır.

Son olarak, güven tanımındaki seçim unsurunun hem profesyonel meslek üyesi hem de profesyonel mesleğe ya da profesyonel bireye güvenen birey açısından önemi bulunmaktadır. Örneğin profesyonel mesleğe ya da profesyonel bireye güvenen birisi açısından bakıldığında, güven duymak birçok durumda bir zorunluluk olmakla birlikte, güven duyulacak profesyonelin ve şartların seçilmesinde rasyonel bir seçim sözkonusu olmakta ve genelde bu seçim sürecinde güvenilecek profesyonelin yeterliliği hakkında bilgi edinme isteği ön plana çıkmaktadır. Diğer yandan, profesyonel meslek üyesi yani profesyonel birey açısından bakıldığında, kendisine duyulacak güvenin onun prestiji açısından önemli olduğu ve bu güveni sağlamanın - sürdürmenin profesyonele yarar sağlayacağı açıktır. Dolayısıyla bunun farkında olan bir birey, bu bilinci taşıyan bir profesyonele daha rahat ve daha az belirsizlik yaşayarak güvenebilir. Özetle profesyonel meslekler ya da profesyonel meslek üyesi bireyler ile toplumun diğer üyeleri arasındaki bu güven ilişkisinde, güvenilirliğe ilişkin inancın varolması gerektiğini, bu inancı sağlamada etik kurallara uygunluğu sağlamanın büyük önem taşıdığını ve güven ilişkisindeki beklentiler bağlamında da teknik açıdan yeterliliğin de dikkate alınması gerektiğini ve son olarak bu ilişkide rasyonel bir seçime dayalı güvenin sözkonusu olduğunu söylemek mümkündür.

3.3. Güvenin Öğeleri Açısından Profesyonel Meslekler

Güven olgusunun birbirinden farklı özellikler taşıyan bilişsel, duygusal ve davranışsal öğeleri olduğu belirtilmektedir. Güvenin bilişsel öğesi bireyleri ya da kurumlar arasında güvenilir, güvenilmez ya

da belirsiz şekilde bir ayırım yaratan bir nitelik taşımaktadır. Buna göre, bireyler güven ilişkisine girerken, kime, hangi açılardan, ne koşullar altında ve hangi gerekçeye dayanarak güvenecekleri konusunda bilişsel bir seçim yaparlar. Bilişsel güven daha çok yakınlık ya da aşinalık unsuruna dayanır. Güvenilen şey hakkında sahip olunan bilgi, bilişsel güvenin oluşmasında oldukça önemlidir. Bilişsel güven sadece bireysel bilince değil, kolektif bilince de dayanır. Buna göre, genel olarak herkes tarafından güvenilen bir şeye güvenmek birey açısından daha kolaydır⁶⁸. Güven olgusunun bilişsel ögesine profesyonel meslekler açısından bakıldığında, bilişsel ögenin hem profesyonel bireye hem de profesyonel mesleğin kendisine güven duyma aşamasında önemli bir fonksiyon üstlenebileceği belirtilebilir. Gerçekten de, profesyonel bir bireyi kişisel olarak tanımak ve onun yetkinliğinden emin olmak, ona güvenmeyi kolaylaştırır. Diğer yandan, profesyonel bir mesleğin faaliyet alanı, işleyişi, kural ve prosedürleri hakkında bilgi sahibi olmak da, profesyonel mesleğe güven duyma açısından önemlidir. Yine toplumsal boyutta genel olarak güvenilen bir mesleğe ya da o mesleğe mensup bireye güvenmek, güvenin kolektif bilince dayandığını gösteren bir örnektir. Dolayısıyla bilişsel öge güvenin oluşmasında oldukça etkilidir.

Diğer yandan, güvenin bilişsel ögesini tamamlayıcı özellik taşıyan duygusal öge, güven ilişkisine katılanlar arasındaki duygusal bağlara dayanır. Güven ilişkisi, yoğun duygusal yatırımların yapıldığı sosyal bir durum yaratır ve kişisel güveni kötüye kullanılan bir kişinin neden duygusal bir öfkeyle karşı karşıya kaldığı bu noktada açıklık kazanmaktadır. Duygusal öge bütün güven çeşitlerinde mevcut olmakla birlikte, yakın kişilerarası güven ilişkilerinde daha belirgin bir özellik taşımaktadır. Güvenin duygusal ögesinin ön planda olduğu bir örneği, profesyonel meslekler açısından değerlendirmek mümkündür. Bir doktorun ya da sağlık kuruluşunun sadece tedavi masraflarını devletin kaynaklarından karşılayarak daha fazla gelir elde etmek için gerekli olmayan bir tedaviyi uyguladığı ortaya çıktığında hissedilen duygusal kızgınlık, güvenin duygusal öge bileşenine işaret etmektedir. Bu tür örnekler çoğaldıkça, genel olarak sisteme duyulan güven azalmakta ve toplumu oluşturan bireyler, güven arayışında kişisel avantajlarına yönelir hale gelmektedirler⁶⁹. Diğer yandan yine profesyonel bireyden alınan hizmetin bireyin gereksinimlerini tam olarak karşılaması sonrasında ikisi arasında devam eden dostluk ilişkisi, güvenin duygusal ögesine işaret eden bir örnektir. Benzer şekilde, örneğin doktor-hasta ilişkisinde, bazı tedavisi zor hastalıklarla

⁶⁸ LEWIS/WEIGERT; 1985, s. 970.

⁶⁹ LEWIS/WEIGERT; 1985, s. 971.

karşılaşan hastanın doktorların ve sağlık sisteminin güçlü ve güvenilir olduğuna inanmaya duygusal olarak ihtiyaçları olmaktadır. Bu durumda hasta, doktorun onu iyileştirmek için bütün imkanları kullandığına kendini inandırarak, duygusal bir bağa dayalı olarak güvenmektedir⁷⁰. Özetle güven duygusal durumları harekete geçiren ve duygusal durumlardan etkilenen bir nitelik taşımaktadır.

Son olarak güvenin davranışsal ögesinden bahsedilmektedir. Davranışsal güven, kişilerin gelecekteki davranışlarına ilişkin belirsizlik, belirli koşullar altında belirginlik taşıdığı ve bu durumdan yararlanmamak kişi için olumsuz sonuçlara yol açma ihtimali taşıdığına harekete geçmek olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle, güvenin davranışsal içeriği, güvenilen kişilerin yetkin ve sorumluluk sahibi davranacaklarına ilişkin bir takım beklentiler çerçevesinde riskli eylemlere girişme anlamını taşımaktadır. Güvenin davranışsal yönü, duygusal ve bilişsel yönlerle desteklenerek ortaya çıkmakta ya da çıkmamaktadır. Dolayısıyla duygusal ya da bilişsel açıdan zayıf kalanın güvenin, davranışlara dönüşmesi zor görünmektedir⁷¹. Teorik açıdan üç ayrı başlık altında incelenebilen bu ögelerin uygulamadaki herhangi bir güven ilişkisinde birbirini tamamlar şekilde birlikte buldukları belirtilmektedir. Buna göre bir güven ilişkisinde bilişsel ya da duygusal ögelerden hangilerinin güçlü ve önemli olacağının sosyal ilişkiye, duruma ve sisteme göre değişebileceği, örneğin birincil grup ilişkilerinde duygusal güvenin, ikincil grup ilişkilerinde ise bilişsel güvenin daha yoğun olarak hissedileceği ileri sürülmektedir⁷². Buna göre, profesyonel meslekler güven açısından bakıldığında, bilişsel güvenin ağırlık kazanacağı beklenebilir. Toplumunu oluşturan bireylerin, yakın bir ilişki içinde olmadıkları profesyonel meslekler ve onların üyelerinden, bilinçli bir seçim yaparak hizmet aldıkları dikkate alındığında, profesyonel mesleklerle kurulan ilişkide bilişsel güvenin belirginlik taşıdığı söylenebilir.

3.4. Güvenin Nesnelere Açısından Profesyonel Meslekler

Güven nesnelere, güven ilişkisinde güvenilen unsura işaret etmektedirler. Diğer bir deyişle, güven nesnelere güven ilişkisinin konusunu oluşturmaktadırlar. Noteboom ve Six'e göre, maddi nesnelere, ampirik düzenlilikler ya da doğa kanunları, insanlar, otoriteler, örgütler ve kurumlar ve çeşitli üstün güçler güvenin nesnelere olabilmekte-

⁷⁰ HALL/DUGAN/ZHENG/MISHRA; 2001, s. 617.

⁷¹ LEWIS/WEIGERT; 1985, s. 971.

⁷² LEWIS/WEIGERT; 1985, s. 972-973.

dirler⁷³. Benzer şekilde, Sztompka da güven nesnelere kişiyi, sosyal kategori, sosyal rol, grup, kurum, ticari bir ürün ya da sosyal sistem olarak değişik başlıklar altında değerlendirmektedir. Bu sınıflandırmadaki sosyal kategori yaş, cinsiyet, ırk, din gibi insanların dahil oldukları bazı kategorilere, sosyal rol ise, anne, arkadaş, doktor gibi toplumda üstlenilen belirli rollere işaret etmektedir. Okul, üniversite, ordu, mahkeme, banka gibi kurumlar yine güven nesnesi olarak nitelendirilebilmektedirler⁷⁴. Buna göre, insanlar gibi örgütler de, yetkinlikleri ve amaçları açısından güven nesnesi niteliği taşıyabilmektedirler⁷⁵. Diğer bir deyişle, kurumlar toplumda, kendi bünyelerinde barındırdıkları insanlardan ayrı bir düzeyde ve nitelikte güven uyandırabilmektedirler. Sztompka bunu prosedür ile ilgili güven olarak adlandırmaktadır. Buna göre, kurumlara duyulan güvenin kaynağında, en iyi sonuçları üreteceğine inanılan kurumsallaşmış uygulama ve prosedürler yer almaktadır⁷⁶. Soyut kurallara dayanan kurumsal güvenin bu kişisel özellik taşımayan doğası, kurumsal güvenin sağlanmasını zorlaştırmaktadır. Fakat yine de kurumsal güvenin, kurumlar tarafından verilen kararlara gönüllü uymayı ve toplumun mevcut kuralları ve düzenlemelere uygun yaşamasını destekleyen bir yapısı bulunmaktadır⁷⁷.

Svensson güven nesnesinin kişiyi yerine kurum olması durumunda, güven (trust) yerine itimat (confidence) kelimesinin kullanılmasını önermektedir. Kişisel güven ile kurumsal itimat arasındaki farklılık profesyonel meslekler ve profesyonel bireyler açısından özellikle önemlidir. Burada güven ile itimat kavramlarının anlamları arasındaki temel farklılık, itimat etmenin, güven duymaya göre daha sağlam ve değişmez bir duyguyu ifade etmesidir. Güven kişiler arasındaki ilişkilerde daha zor ve geç oluşturulan bir durum iken, itimat etmek kurumsal yapı gereğince mevcut olan kural ve prosedürlere dayanarak daha sağlam bir güven duygusu hissetmektir. Kişisel güven, bireylere ve onların sağduyularına ilişkin beklenti olarak kabul edilir. Kişisel güven, güvenilen kişinin dürüstlüğüne arandığı bir çeşit yüzyüze bağlılıktır. Buna karşılık kurumsal itimat beklentiden daha fazlasını içerir. Kurumların ve onları oluşturan bireylerin, kuralları, rutinleri ve role beklentilerini uygulama yöntemleri ve ortaya çıkacak sonuç açısından önceden tahmin edilebilir olmasını ifade eder. Dolayısıyla

⁷³ NOTEBOOM/SIX; 2003, s. 5.

⁷⁴ SZTOMPKA; 2000, s. 43-46.

⁷⁵ NOTEBOOM/SIX; 2003, s. 5.

⁷⁶ SZTOMPKA; 2000, s.44.

⁷⁷ Dmitry KHODYAKOV; "Trust as a Process: A Three-Dimensional Approach", Sociology, Vol.41, 2007, s. 123.

soyut sistemlere itimat etmek, profesyonel bilgi ve uzmanlığın gereğinin yerine getirilmesine dayanan görünmez bir bağlığa işaret eder⁷⁸.

Güven nesnelere açısından bakıldığında, profesyonel mesleğin hem kurumsal düzeyde kendisinin, hem de bu kurumda faaliyet gösteren bireyler olarak profesyonel bireylerin, güvenin konusunu oluşturabileceğine işaret etmektedir. Bu duruma, doktorlara ve sağlık kurumlarına güvenmeyi konu edinen çalışmalarında, Hall vd.'nin önerdikleri sınıflandırma iyi bir örnek oluşturmaktadır. Buna göre, güvenin, birey ve sistem düzeyinde kişi ve kurum olmak üzere iki temel nesnesi bulunur. Bu farklılıklar güvenin boyutlarını ve güven konusunda nasıl davranılacağını etkiler. Örneğin daha önceden tanınan bir doktora güvenmek kişisel tecrübeye, sağlık sistemine ya da genel olarak doktorlara güvenmek ise profesyonel kurumlara ve yasal düzenlemelere dayanmaktadır. Güvenin nesnesi kişi olduğunda, bireysel düzeyde daha önceden tanınan doktora, sistem düzeyinde ise genel olarak doktorlara ve sağlık hizmeti veren personele güven sözkonusu olur. Güvenin nesnesi kurum olduğunda ise, bireysel düzeyde daha önceden tedavi görülen bir hastane ya da sağlık kuruluşuna, sistem düzeyinde da bütün olarak sağlık sistemine güven gündeme gelir⁷⁹. Dolayısıyla güven nesnelere açısından profesyonel mesleklerin her iki düzeyiyle de güvene konu oldukları görülmektedir.

Güven nesnelere açısından çeşitliliğine rağmen, gözden kaçırılmaması gereken en önemli nokta, güven sürecinin herşeye rağmen insanla ve onun eylemleri ile başladığıdır. Diğer bir deyişle, güvenin konusunu oluşturabilecek bütün nesnelere duyulan güvenin arka planında, insana ve onun eylemleri yer almaktadır. Örneğin kurumsal güven, aslında bu kurumsal yapıyı oluşturan ve bunu sürdüren kişilere duyulan güvendir. Dolayısıyla, yukarıda prosedürel güven ile ilgili verilen örnekte, en iyi sonuçları üreteceğine inanılan kurumsallaşmış uygulama ve prosedürler, ancak kişilerin bunları doğru ve yerinde uygulaması sayesinde güven uyandırabilecektir. Benzer şekilde, pozisyonel güven olarak da adlandırılan belirli bir sosyal role güven, bu rolü oynayan bütün bireylerden yararlı sonuçlar elde etmeye yönelik beklentiye dayanır⁸⁰. Özetle, hangi düzeyde olursa olsun güvenin oluşturulması ve sürdürülmesinde temelde insan faktörü bulunmaktadır. Çünkü kurumları işler ve üretken kılan insanlardır. Bunun profesyonel meslekler açısından ayrı bir önem arzettiği de söylenebilir. Gerçekten de bu noktada, profesyonel mesleklere sistem boyutunda

⁷⁸ SVENSSON; 2006, s. 584.

⁷⁹ HALL/DUGAN/ZHENG/MISHRA; 2001, s. 619-620.

⁸⁰ SZTOMPKA; 2000, s.46.

güven sağlanmasında profesyonel bireye önemli bir görev düştüğü açıktır. Profesyonel bireyin, mensup olduğu mesleğinin bütün kurallarını ve temel işleyişini çok iyi bilerek, etik kurallar çerçevesinde işini en iyi şekilde yapması sayesinde profesyonel mesleklere güven oluşumuna önemli bir katkı sağlayacağı gözden kaçırılmamalıdır.

Bununla birlikte, sisteme yönelik güvenin üst düzeyde sağlanmış olması durumunda kurumsal güvenin ekonomi, politika, eğitim gibi her bir ayrı alan için mümkün olabileceği, kurumda en alt düzeyde faaliyet gösteren bir bireye kadar yansıyabileceği ileri sürülmektedir. Buradaki temel felsefe güvenin yukarıdan aşağıya, güvensizliğin aşağıdan yukarıya doğru yayılma eğiliminde olmasıdır. Dolayısıyla makro nitelikli bir güven nesnesinin güven sağlaması durumunda, onun etkisinin daha geniş kapsamlı olacağı ve daha alt düzeydeki bütün unsurları kapsayacağı, buna karşılık mikro nitelikli bir güven nesnesinin güvensizlik yaratması durumunda ise, bu güvensizliğin üst düzeylere doğru ilerleyerek kuruma ya da sisteme kadar varabileceği belirtilmektedir⁸¹. Örneğin genel olarak hukuk sistemine üst düzeyde bir güven duyulduğu takdirde, herhangi bir yargıca, savcıya ya da avukata da aynı düzeyde güven duymak mümkün olacaktır. Buna karşılık, bir öğretmene ya da öğretmenlere duyulan güvensizlik zamanla eğitim sistemine güvensizliğe yol açabilecektir. Güvensizliğin bireyden başlayarak daha üst düzeylere doğru yayılıyor olması, güven sağlama sürecinde profesyonel bireyin fonksiyonunun önemini bir kez daha gözler önüne sermektedir. Profesyonel bireylerin kendi tercihleri çerçevesinde mesleğin gereklerini yerine getirmemelerinin, mesleğin bütününe yönelik güvensizliğe yol açabilmesi riski, profesyonel bireye önemli bir sorumluluk da yüklemektedir. Bu nedenle, önceki açıklamalarda da belirtildiği gibi, profesyonel mesleklere duyulan güvenin ya da güvensizliğin temeli, profesyonel bireylerin eylemlerine dayanmaktadır.

3.5. Güvenin Boyutları Açısından Profesyonel Meslekler

Güven boyutları, güvenen kişinin, güvenilene hangi açıdan ya da ne tür beklentiler taşıyarak güvendiğini ortaya koymaktadır. Sztompka güven ilişkisinde sözkonusu olabilecek beklenti çeşitlerini, eylemlerin güvene yol açan niteliklerine dayanarak üçe ayırmıştır. Buna göre güven ilişkisinde, eylemlerin yarar sağlayan nitelikleri açısından, ahlaki nitelikleri açısından ya da itimat etmek açısından güven

⁸¹ SZTOMPKA; 2000, s. 50.

duymak sözkonusu olabilmektedir⁸². Güven ilişkisinde sözü edilen bu her bir boyut da ayrıca kendi içinde çeşitli unsurlar taşımaktadır.

Buna göre, eylemlerin yarar sağlayan nitelikleri bünyesinde düzenlilik, mantığa uygunluk ve etkinlik olmak üzere üç unsur bulundurmaktadır. Burada herhangi bir eylemin düzenlilik, tutarlılık içermesini veya mantığa uygun olmasını ya da etkin olmasını beklemek sözkonusudur. Güven ilişkisinde ikinci beklenti çeşidini oluşturan; eylemlerin ahlaki niteliklerine güvenme ise, sorumluluk, nezaket, açıkyüreklilik ve adil olma gibi unsurları içermektedir. Buna göre, bir eylemin sorumluluk hissedilerek yapılması, nezaket kurallarının dikkate alınması, açıkyüreklilikle davranılması ve adil olunması gibi beklentiler taşıması mümkündür. Bu tür beklentilerin, eylemlerin yararlı niteliklerine güven duymaya göre daha riskli olduğu belirtilmektedir. Eylemlerin ahlaki niteliklerine güven, değerlere güven olarak da adlandırılabilir⁸³.

Son olarak itimata dayalı güven (fiduciary trust), belirli eylemlerin, güvenenin çıkarını ön planda tutarak gerçekleştirilmesi olarak ifade edilmektedir. İtimata dayalı güven, kendi çıkarını gözetmeme, başkalarının refahına katkıda bulunmak ile yardımseverlik ve cömertlik ölçülerine göre davranmak gibi üç unsura sahiptir⁸⁴. Güven olgusunun boyutlarına ilişkin yapılan bu sınıflandırmadan da anlaşılacağı gibi, yapılan eyleme ya da eylemi gerçekleştiren bireye çeşitli açılardan güvenmek sözkonusu olabilmektedir. Burada dikkate alınması gereken bir başka nokta da güven ilişkisindeki beklentilerin, güven nesnesine göre de farklılaşabileceğidir. Dolayısıyla farklı güvenilenlerden onun niteliğine ve oynadığı role uygun farklı beklentiler olabileceği önemli bir noktadır.

Buradan hareketle profesyonel meslekler ele alındığında, diğer bir deyişle güvenin nesnesi profesyonel meslek ya da profesyonel birey olduğunda, ona yönelen beklentilerde daha çok ikinci ve üçüncü çeşit beklentilerin sözkonusu olacağı ileri sürülebilir. Buna göre, profesyonel mesleğin ve onun üyesi profesyonel bireyin gerçekleştirdiği eylemlerin ahlaki niteliklerine güven ya da profesyonel bireyin kendi çıkarlarını gözetmemesini içeren itimata dayalı güven, profesyonel mesleklere duyulan güvende daha ön plana çıkan beklentiler olmaktadır. Gerçekten de profesyonel bir bireye güvenen bir kişi, onun sorumluluk sahibi olmasını, nezaket kuralları içinde davranmasını, yerine göre

⁸² SZTOMPKA; 2000, s. 53-54.

⁸³ SZTOMPKA; 2000, s. 53.

⁸⁴ SZTOMPKA; 2000, s. 54.

açıkyüreklilik göstermesini ve adil olmasını bekleyebilir. Yine profesyonel bireyden, kendisine güvenen kişinin çıkarlarını ön plana alması, onun refahına katkıda bulunmasını ve yardımsever bir karakter taşımasını önemseyebilir. Dolayısıyla, bu iki beklenti grubu profesyonel mesleklere duyulan güvende önemli olmaktadır. Bunun yanında, profesyonel meslekler arasında bir ayrıma gidildiğinde ise, farklı profesyonel mesleklerden farklı beklentiler içinde olmak da mümkündür. Örneğin, bir hâkimin adil olması, avukatın kendi çıkarlarını gözetmemesi, doktorun açıksözlü ve yardımsever olması, sorumluluk üstlenmesi ve nezaket kurallarına göre davranması, öğretmenin ise adil ve yardımsever olması beklenebilir. Özetle hem genel olarak hem de profesyonel meslekler açısından, güven ilişkisinin nesnesine göre değişen beklentilerle güven duymak sözkonusu olmaktadır.

SONUÇ

Günümüzde artan ölçüde amaçlı insan çabalarıyla şekillenen toplumsal yaşamda, çeşitli açılardan karşılıklı bağımlılığın ve tüketim, eğitim, işgücü ve boş zaman gibi birçok alanda seçeneklerin artmış olması ile sosyal hayatın karmaşıklaşması gibi bir dizi etken, güven unsurunun ön plana çıkmasına ve önemini arttırmasına zemin hazırlamaktadır. Diğer yandan, küreselleşmenin bir sonucu olarak her alanda uzmanlaşma eğiliminin yaygınlaşması, profesyonel mesleklerin ve bireylerin faaliyetlerini de daha görünür kılmakta, profesyonel mesleklere günümüz toplumlarında önemli görevler yüklenmektedir. Dolayısıyla profesyonel mesleklere bağımlılığın giderek arttığı toplumsal sistemde, profesyonel mesleklere ve üyelerine duyulan güven de toplumsal sistemin işleyişi için önemli olmaktadır. Bu nedenle, profesyonel mesleklerin faaliyette bulunmalarının temelinde, toplumda güven oluşturabilmeleri koşulu gelmektedir.

Bu çalışmada profesyonel mesleklerin toplumda güvenin sembolü olabilecek temel kurumlar olması gerektiği noktasından hareket edilerek, güven olgusunun çeşitli unsurları açısından profesyonel meslekler ve profesyonel bireylere duyulan güven incelenmeye çalışılmıştır. Buna göre güven tanımı açısından profesyonel meslekler incelendiğinde, güven tanımlanmasında ön plana çıkan birtakım unsurlar dikkate alınarak, profesyonel meslekler ya da profesyonel meslek üyesi bireyler ile toplumun diğer üyeleri arasındaki bu güven ilişkisinde, güvenilirliğe ilişkin inancın varolması gerektiği, bu inancı sağlamada etik kurallara uygunluğu sağlamanın büyük

önem taşıdığı, güven ilişkisindeki beklentiler bağlamında da teknik açıdan yeterliliğin dikkate alınması gerektiği ve son olarak bu ilişkide rasyonel bir seçime dayalı güvenin sözkonusu olduğu görülmektedir. Güvenin öğeleri açısından bakıldığında ise, toplumu oluşturan bireylerin yakın bir ilişki içinde olmadıkları, profesyonel meslekler ve onların üyelerinden bilinçli bir seçim yaparak hizmet aldıkları dikkate alındığında, profesyonel mesleklerle kurulan ilişkide bilişsel güvenin ağırlık taşıyacağı öngörülmektedir. Güven ilişkisinde güvenilen unsur işaret eden güven nesnesi açısından profesyonel meslekler ele alındığında, profesyonel mesleklerle güveni sağlamada temel unsurun profesyonel bireyin eylemleri olduğu ortaya çıkmaktadır. Profesyonel bireyin, mensup olduğu mesleğinin bütün kurallarını ve temel işleyişini çok iyi bilerek, etik kurallar çerçevesinde işini en iyi şekilde yapması sayesinde profesyonel mesleklerle güven oluşumuna önemli bir katkı sağlayacağı ortaya çıkmaktadır. Son olarak, güvenin boyutları açısından ahlaki niteliklere ve itimat etmeye dayalı beklentiler, profesyonel mesleklerle duyulan güven için öncelikle gerekli olmaktadır. Bunlar arasında sorumluluk sahibi olmak, nezaket kurallarına önem vermek, açık yüreklilik, adil olmak, çıkarlar konusunda hassas davranmak gibi çok önemli beklentiler yer almaktadır. Özetle; profesyonel mesleklerin ve profesyonel bireylerin toplumda güven temelinde faaliyette bulunabilmeleri, çok yönlü seçenekleri dikkate almalarını gerektirmektedir. Bu güveni sağlamak zor olmakla birlikte, toplumsal sistemin sağlıklı işleyişi için kaçınılmazdır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

CARR-SAUNDERS A. M./ WILSON P. A. (1944); "Professions", Encyclopedia of the Social Sciences, Macmillan Company, New York, XXIV.

COLQUITT Jason A./ SCOTT Brent A./ LePINE Jeferry A. (2007); "Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships with Risk Taking and Job Performance", Journal of Applied Psychology, 92(4).

COOK Karen (2001); Trust in Society, Russell Sage Foundation, New York.

EVETTS Julia (2002); "New Directions in state and international professional occupations: discretionary decision-making and acquired regulation", Work, Employment and Society, Vol.16(2).

- FOURNIER, Valérie (1999); “The appeal to “professionalism” as a disciplinary mechanism”, The Sociological Review, Vol.47(2).
- FREIDSON Elliot (2001); Professionalism: The Third Logic, University of Chicago Press.
- FROWE Ian (2005); “Professional Trust”, British Journal of Educational Studies, Vol.53(1).
- GAMBETTA Diego (1988); “Can we trust trust?”, içinde D. Gambetta (edt.), Trust:References Making and Breaking Cooperative Relations, New York: Basil Blackwell.
- GOVIER Trudy (1997); Social Trust and Human Communities, McGill-Queen's University Press, Montreal.
- HALL/ Mark A./DUGAN/ ZHENG Elizabeth Beiyao/ MISHRA Aneil K. (2001); “Trust in Physicians and Medical Institutions: What is it, can it be measured, does it matter?” The Millbank Quarterly, Vol.79(4).
- HARDIN Russell (1993); “The street -level epistemology of trust”, Politics&Society, 21(4).
- HARDIN Russell (2001); Conceptions and Explanations of Trust içinde Karen COOK (edt). Trust in Society, Russell Sage Foundation, New York,.
- HARDIN Russell (2001); Conceptions and Explanations of Trust içinde COOK Karen (Edt.); Trust in Society, Russell Sage Foundation, New York.
- HOSMER Larue Tone (1995); “Trust: The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics”, Academy of Management Review, 20(2).
- JONES K. (2001); “Trust: Philosophical Aspects”, International Encyclopedia of the Social&Behavioral Sciences, Vol. 1, (T-Z), Elsevier Science.
- JONES Warren H./ COUCH Laurie/ SCOTT Susan (1997); “Trust and Betrayal – The psychology of getting along and getting ahead”, içinde R. HOGAN/J. JOHNSON/S. BRIGGS (edt), Handbook of Personality Psychology, Academic Press.
- KHODYAKOV Dmitry (2007); “Trust as a Process: A Three-Dimensional Approach”, Sociology, Vol.41.
- KRAMER Roderick M. (1999); Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions, Annual Review of Psychology, Vol.50.

- KUHLMANN Ellen (2006); "Traces of Doubt and Sources of Trust: Health Professions in an Uncertain Society", Current Sociology, Vol.54(4).
- LEVI M. (2001); "Sociology of Trust", International Encyclopedia of the Social&Behavioral Sciences, Vol. 1, (T-Z), Elsevier Science.
- LEWICKI Roy J./McALLISTER Daniel J./BIES Robert J. (1998); "Trust and Distrust: New Relationships and Realities", Academy of Management Review, 23(3).
- LEWIS David/ WEIGERT Andrew (1985); "Trust as a Social Reality", Social Forces, 63 (4).
- LUZIO Gaia di (2004); Trust in Professions, EUI Working Papers SPS No. 2004/1, European University Institute, Florence.
- LUZIO Gaia di (2006); "A Sociological Concept of Client Trust", Current Sociology, Vol.54(4).
- MAYER Roger J./DAVIS James H./ SCHOORMAN David (1995); "An integrative model of organizational trust", Academy of Management Review, 20 (3).
- McALLISTER Daniel J. (1995); "Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations", Academy of Management Journal, 38 (1).
- MISZTAL Barbara A. (1996); Trust in Modern Societies, Polity Press, Cambridge, England.
- MISZTAL Barbara A. (2002); "Trusting the Professional" içinde Mike DENT/Stephen WHITEHEAD (Edt.); Managing Professional Identities: Knowledge, performativity and the "new" professional, Routledge, London.
- NOOTEBOOM Bart (1996); "Trust, opportunism and governance: a process and control model", Organization Studies, 17(6).
- NOTEBOOM Bart/SIX Frédérique (2003); "Introduction" içinde Bart NOTEBOOM/Frédérique SIX (edt), The Trust Process in Organizations, Edward Elgar.
- PELLEGRINO Edmund (2002); "Professionalism, Profession and the Virtues of the Good Physician", The Mount Sinai Journal of Medicine, Vol.69(6).
- ROSS William/ LaCROIX Jesicca (1996); "Multiple meanings of trust in negotiation theory and research: a literature review and integrative model", International Journal of Conflict Management, 7 (4).

- ROUSSEAU Denise M./SITKIN Sim B./BURT Ronald S./CAMERER Colin (1998); 'Not so different after all: a cross-discipline view of trust', Academy of Management Review, 23 (3).
- SEÇER Şebnem (2008); Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması ve Mesleki Analizlerde Kullanımı, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayını, İzmir.
- SHAPIRO Susan (1987); "The social control of impersonal trust", American Journal of Sociology, 93 (3).
- SIX Frédérique (2005); *The Trouble with Trust - The Dynamics of Interpersonal Trust Building*, Edward Elgar.
- SVENSSON Lennart G. (2003); "The quest for professionalism and the dialectic of individualism and collectivism in work organizations", Knowledge, Work & Society, Vol.1(1).
- SVENSSON Lennart G. (2006); "New professionalism, trust and competence", Current Sociology, Vol.54(4).
- SZTOMPKA Piotr (2000); *Trust: A Sociological Theory*, Cambridge University Press, New York.
- SZTOMPKA Piotr (2001); "Trust: Cultural Concerns", *International Encyclopedia of the Social&Behavioral Sciences*, Vol. 1, (T-Z), Elsevier Science.
- TULLBERG Jan (2008); "Trust – The Importance of Trustfulness versus Trustworthiness", The Journal of Socio-Economics, Vol.37.
- WELCH Micheal R./ RIVERARoberto E. N./ CONWAY Braim P./ YONKOSKI Jennifer/ LUPTON Paul M./ GIONCALA Russell (2005); "Determinants and Consequences of Social Trust", *Sociological Inquiry*, 75(4).
- YAMAGISHI Toshio (2001); *Trust as a form of Social Intelligence içinde COOK Karen (Edt.; Trust in Society*, Russell Sage Foundation, New York.
- ZAHEER Akbar/ McEVILY Bill/ PERRONE Vincenzo (1998); "Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance", Organization Science, Vol. 9(2).