



GÜVEN, BELİRSİZLİK VE RİSK ALMA DAVRANIŞI İLİŞKİSİ: TEORİK YAKLAŞIM*

Dr. Mehmet Ferhat ÖZBEK

İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası İşletme Fakültesi
Celalabat/ Kırgızistan

ÖZET

İnsan sosyal yaşam içerisinde sürekli olarak riskler ile karşı karşıyadır. İçinde yaşadığı sosyal çevre genişledikçe karşı karşıya kaldığı riskler de artar. Bu riskin temelinde ise geleceğin belirsizliği yatmaktadır. Belirsiz bir gelecek içerisinde yaşamının yolu ile insan ilişkilerinde güvene dayalı ilişkiler geliştirmekten geçer.

İnsan sosyal ilişkilerinde risk aldığı anda elde edilecek ödül veya kaybı da göz önünde bulundurması gerekir. Güvenin sosyal ilişkilerdeki fonksiyonu insanların yaşamlarını kolaylaştırması ve kendisini rahat hissedeceği alanları genişletmesidir.

Anahtar Kelimeler: Güven, belirsizlik, risk alma, sosyal düzen, sosyal yaşam

THE RELATIONSHIP BETWEEN TRUST, INDEFINITENESS AND RISK TAKING BEHAVIOR: THEORY AND PERSPECTIVE

Abstract

People are always face to face risks in social life. These risks increase when social environment broaden. The source of risk is future of indefiniteness. The true way of living under the indefinite future is providing trust in human relations.

People have to take into consideration rewards and punishments in social relations when they take a risk. Functions of trust facilitate human life and broaden spheres in which to feel relieved.

Keywords: Trust, indefiniteness, risk taking, social order, social life

* Bu çalışma Doktora Tezinden türetilmiştir.

GİRİŞ

İnsan yaşamı risklerle doludur. Örneğin; yolda yürürken birisi size saldırabilir, paranızı çalabilir, kaybolabilirsiniz, ertesi gün işinize gittiğinizde işten çıkartılmış olduğunuzu öğrenebilir, eve geldiğinizde belki eşiniz sizi terk etmiş olabilir, çok inandığınız bir arkadaşınız sizi kandırmış olabilir. Bu gibi risklerle sürekli olarak karşı karşıya olan insanoğlu kendisini ağır bir yaşam mücadelesinin içerisinde bulur. Bu mücadeleyi sürdürürken karşılaştığı riski en aza indirmek için en önemli silahı güvendir.

İnsanoğlu sosyal yaşamda güveni en çok ailesinden, akrabalarından ve yakın arkadaşlarından elde etme çabası içerisinde. Eğer güven bir toplumda bunun ötesine taşınabildiğinde insan yaşamında ortaya çıkacak riskler de azalacaktır. Özellikle şehirleşmenin git gide arttığı günümüzde toplumsal yaşamda güvenin sağlanması önemli bir sorunu teşkil etmektedir. Bu çalışmada güven risk ile birlikte ele alınarak işlenmekte ve konuya ilişkin temel açıklamalar getirilmeye gayret edilmektedir.

SOSYAL YAŞAMDA BELİRSİZLİK VE GÜVEN İHTİYACI

Güven sosyal ilişkiler yolu ile oluşturulur ve onun ile sürdürülür. Güven olmaksızın toplumun olması mümkün değildir. Güven düzeni artırır ve sosyal karmaşayı azaltır.¹ Sosyal yaşam içerisinde geleceğin belirsiz olması kaçınılmaz bir gerçektir. Gelecekte neler olacağı bilinemez.² Güven geleceğin belirsiz olduğunun bilinmesine rağmen onun hakkında iyimser bir beklentidir. Yaşam içerisinde beklenmeyen olaylar ve sürprizler kaçınılmazdır.³ Belirsizlik arttıkça güvene duyulan gereksinme de artmaktadır.⁴ Güvenin gelişimi belirsizliğin azaltılması işlemi olarak açıklanabilir.⁵

Güvenin önemi insan davranışlarının kestirilemez ve kesin bir belirsizlik içerisinde olmasından kaynaklanmaktadır. Eğer belirsizliği görmezden gelmenin bedeli yok sayılırsa güvene de gerek olmayabilir. Güven insan davranışlarının sonuçlarının belirsizliği kabul edildiğinde anlaşılır hale gelir.⁶ Güvenme durumunda sonuçların belirsizliğini de göz önünde bulundurmak gerekmektedir.⁷ Bir insan diğer insana güvendiğinde iki tür risk bulunmaktadır. Birincisi alınan risk sonucunda başarısızlığa uğrama ihtimalinin olmasıdır; ikincisi alınan risk dolayısı ile gösterilen çabanın boşa gitmesidir.⁸ Alınan risk çok yüksek olduğunda ya da

¹ Weber, Linda R., *On Constructing Trust: Temporality, Self-Disclosure, And Perspective Taking*, International Journal Of Sociology And Social Policy, Volume.18, Number. 1, 1998, pp.7-24, s. 7-10

² Sztompka, Piotr, *Trust, A Sociological Theory*, Cambridge University Pres, 1999, s. 19

³ Six, Frederique, *Trust and Trouble: Maintaining Trust in The Face Of Trouble*, https://ep.eur.nl/bitstream/1765/1271/1/EPS20040400ORG_905892064X_SIX.pdf s. 3

⁴ Sargut, A. Selami, Kurumsal Alanlardaki Örgüt Yapılarının Oluşmasında ve Ekonomik İşlemlerin Yürütülmesinde Güvenin Rolü, Editör: Erdem Ferda, Sosyal Bilimlerde Güven, Vadi Yayınları, 1. Basım, 2003, s. 117

⁵ Erdost, Türküler, *Trust And Self Disclosure in The Context Of Computer Mediated Communication*, Middle East Technical University Library, April 2004, s. 59

⁶ Nootboom, Bart, Berger, Hans, Noorderhaven, Niels G., *Effects Of Trust And Governance On Relational Risk*, The Academy Of Management Journal, Vol. 40, No. 2, Special Research Forum On Alliances And Networks, pp. 308-338, April 1998, s. 314

⁷ Clark, Murray C., Payne, Roy L., *The Nature And Structure Of Workers' Trust in Management*, Journal Of Organizational Behavior, Vol. 18, No. 3., May, 1997, pp. 205-224, s. 207

⁸ Falcone, Rino, Castelfranchi, Cristiano, *Social Trust: A Cognitive Approach*, Editör: Castelfranchi, Cristiano, Tan, Yao Hua, *Trust And Deception in Virtual Societies*, Kluwer Academic Publisher, Dordrecht, The Netherland, 2001, s. 63

yeterli kanıtlara dayanmadığında güvenme davranışı irrasyoneldir.⁹ Alınan risk içerisinde sonuçlar hesaplanırsa bu rasyonel bir risk alma davranışıdır.¹⁰ Ancak irrasyonel güven insanlar, ilişkiler ve sosyal kurumlar içerisinde adaletli biçimde yönetilebilir.¹¹

GEVEN VE RİSK İLİŞKİSİ

Güven kesinlik taşımaz, o içerisinde belirsizlikleri ve bir takım başarısızlık risklerini taşır.¹² Eğer gelecekte neler olabileceğini insanlar bilselerdi, insanların güvene ihtiyaç duyması söz konusu olmayacaktı.¹³ Bu anlamda güven ve güvenmek bir insan ihtiyacıdır. Bu konu ile ilgili olarak güven karşımıza Maslow'un yapmış olduğu motivasyonel çalışmalarda çıkmaktadır. Maslow'un geliştirdiği ihtiyaçlar teorisinde "güven" olgusu insanoğlunda öncelik sırasına göre üçüncü sırada, "sosyal ihtiyaçlar" başlığı altında ele alınmıştır.¹⁴

Güven tahmin edilemeyen koşullar içerisinde diğer kişiye inanılabileceğine dair bir beklentidir.¹⁵ Katılımcılar arasındaki risk, belirsizlik, bilgi ya da enformasyon kaybı eğer yüksek derecede olursa güven ihtiyacı da yüksek derecede olmaktadır.¹⁶ Yalnızca risk koşulları altında güven ihtiyacı ortaya çıkar.¹⁷ Güven bir iddiadır ve bazı riskleri içerir.¹⁸ Luhmann'a göre güven tercihi içerisinde risk önceden olması zorunlu bir unsurdur.¹⁹ Herhangi bir güvenme davranışı bazı iddiaları ve bazı riskler içerisinde bulundurur.²⁰ Eğer bir insan diğer insana güveniyorsa gönüllü olarak risk almış demektir.²¹ Gönüllülük güvenin temel yüzüdür.²²

Tanım olarak risk, kontrol kaybı, bilgi kaybı ya da zaman kaybı olarak tanımlanabilir.²³ Buna karşın belirsizlik ve risk insan yaşamının ayrılmaz birer parçalarıdır.²⁴ Güven yüksek

⁹ Falcone, Rino, Castelfranchi, Cristiano, a s. 83

¹⁰ Guseva, Alya, Rona- Tas, Akos, *Uncertainty, Risk, And Trust: Russian And American Credit Card Markets Compared*, American Sociological Review, Vol. 66, No. 5, Oct. 2001, pp. 623- 646, s. 641

¹¹ Sheppard, Blair H., Sherman, Dana M., *The Grammars Of Trust: A Model and General Implications*, The Academy Of Management Review, Vol. 23, No. 3, Jul., 1998, pp. 427- 437, s. 422

¹² Falcone, Rino, Castelfranchi, Cristiano, a.g.e. s. 80

¹³ Sztompka, Piotr, a.g.e., s. 19

¹⁴ Şimşek, Savaş, Taşçı, Alptekin, *Örgütlerde "Güven" Konsepti Ve Emniyet Örgütü'nde Güven Modellerinin Değerlendirilmesi*,

http://www.egm.gov.tr/StratejiGelistirmeDB/dergi/34/yeni/web/Savas_SIMSEK_A_TASCI.htm

¹⁵ Hagen, James M., Choe, Soonkyoo, *Trust in Japanese Interfirm Relations: Institutional Sanctionmatter*, The Academy Of Management Review, Vol. 23, No. 3, pp. 589- 600, Jul., 1998, s. 580- 581

¹⁶ Coulter, Keith S., Coulte, Robin A., *Determinants Of Trust in A Service Provider :The Moderating Role Of Length Of Relationship*, Journal Of Service Marketing, Vol. 16, No. 1, pp.35-50, 2002, s. 35

¹⁷ Das, T. K., Teng Bing-Sheng, *The Risk Based View Of Trust: A Conceptual Framework*, Journal Of Business And Psychology, Vol. 19, No. 1, 2004, pp. 85- 116, s. 87

¹⁸ Castelfranchi; Cristiano and Rino Falcone, *Principles of Trust for MAS: Cognitive Anatomy, Social Importance, and Quantification*, <http://www.istc.cnr.it/T3/download/Trust-for-MAS.pdf>, 2005, s. 1

¹⁹ Costa, Ana Cristina, *Work Team Trust And Effectiveness*, Personal Review, Vol. 32, No. 5, 2003, pp. 605- 622, s. 607

²⁰ Castelfranchi, Cristiano and Rino Falcone, a.g.m., s. 5

²¹ Ward, Aidan, Smith, John, *Trust And Mistrust*, John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Susses PO19 8SQ, England, 2003, s. 1

²² Huff, Lenard C., Kelley, Lane, *Trust Formation in Collectivist And Individualist Societies*, <http://marketing.byu.edu/htmlpages/ccrs/proceedings99/huff.htm>, 2004, s. 3

²³ Ward, Aidan, Smith, John, a.g.e., s. 1

²⁴ Sztompka, Piotr, a.g.e., s. 24

seviyede belirsizlik ve risk ortamında ortaya çıkar, fakat onun içerisinde tahmin edilebilirlik bulunmaktadır.²⁵ Risk gelecekte istenmeyen olacaklar hakkında bazı belirsizlikleri ima eder. Risk karşısında insanlar harekete geçer ve kararlar alırlar. Risk almak insanlar için pek çok beklenmeyen sonuçlar getirebilir. Güvenmek bir risk alma eylemidir. Bu eylem sonucunda güvenen kişi, güveninin kötüye kullanıldığını görerek, hayal kırıklığına uğrayabilir ve kendisini aptal yerine koyulmuş hissedebilir.²⁶ Dolayısı ile güvenme hayal kırıklığına uğrama ihtimalini de içerir.²⁷ Bu açıdan güven hayal kırıklığı ihtimalini göze alarak diğer kişinin zarar verici davranışlarda bulunmayacağını düşünerek²⁸ akıllıca²⁹ risk almaktır. İnsanlar genel olarak güven duygusu hayal kırıklığına uğramadan güven hakkında çok fazla düşünmezler.³⁰

GÜVENİN YOK OLUŞU

Güven bir defa kırılırsa tekrar inşa edilmesi zordur.³¹ Güveni inşa etmesi zor, kaybetmesi ise kolaydır.³² Genel olarak güven yavaş yavaş kazanılır, o uzun bir zaman alabilir. Basit bir aldatma hareketi de güveni hemen yok edebilir.³³ Güven ilişkide yavaş yavaş oluşur³⁴ ancak o hızlı bir şekilde tahrip edilebilir.³⁵ Güveni elde etmek zordur, ama onu kaybetmek asla o kadar zor değildir.³⁶ Güven kaybedildiğinde onarılması için çaba göstermek gerekmektedir. Güvenin karşılıklı olarak onarımı için atılması gereken adımlar aşağıdaki şekildedir.³⁷

- Güven ihlali olduğunu fark etme ve itiraf etmek
- İhlalin nedenlerini ortaya koymak
- Yapılan davranışın zarar verici düzeyde olduğunu kabul etmek
- Kişinin yaptığı davranışın sorumluluğunu ve etkilerini kabul etmesi gerekmektedir.

²⁵ Huemer, Lars, *Activating Trust: The Redefinition Of Roles And Relationship in An Internationla Construction Project*, Internationla Marketing Review, Vol. 21, No. 2, 2004, pp. 187–201, s. 190

²⁶ Sztompka, Piotr, a.g.e., s. 30-31

²⁷ Fenton, Natalie, Passey, Andrew, Hems, Les, *Trust, The Voluntary Sector And Civil Society*, International Journal Of Sociology And Social Policy, Vol. 19, Number. 7/8, 1999, s. 23

²⁸ Smith, Carole, *Trust And Confidence: Possibilities For Social Work in High Modernity*, British Journal Social Work, Vol. 31, 2001, pp. 287- 305, s. 299

²⁹ Solomon , Robert C., Flores, Fernando, *Güven Yaratmak*, BZD Yayın Ve İletişim Hizmetleri, MESS Yayın No : 369, İstanbul, Aralık 2001, s. 60

³⁰ Weckert; John, *Trust and Monitoring in The Workplace*, Australian Institute Of Computer Ethics Conferance, July, Lilydale 1999

³¹ Fenton, Natalie, Passey, Andrew, Hems, Les, a.g.m., s. 23

³² Patton, Mary Anne, Josang, Audun, *Technologies For Trust in Electronic Commerce, Electronic Commerce Research*, Vol. 4, pp. 9- 21, 2004, s. 10

³³ Poortinga, Wouter, Pidgeon, Nick F., *Trust, The Asymmetry Principle, and The Role of Prior Beliefs, Risk Analysis*, Vol. 24, No. 6, 0272-4332/04/0100-, pp. 1475/1486, 2004, s. 1475

³⁴ Bennet, Roger, Gabriel, Helen, *Reputation, Trust And Supplier Commitment: The Case Of Shipping Company/ Seaport Relations*, Journal Of Business & Industrial Marketing, Vol. 16, No. 6, 2001, pp. 424- 438, s. 425

³⁵ Sako, Mari, *Prices, Quality And Trust, Inter-Firm Relations in Britain And Japan*, Cambridge University Press, 1992, s. 41

³⁶ Sahay, B. S., *Understanding Trust in Supply Chain Relationships*, Industrial Management & Data Systems, Vol. 103, No. 8, 2003, pp. 553- 563, s. 560

³⁷ Arı, Güler Sağlam, *İşletmelerde Güven ve Personel Güçlendirme İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Antropoloji Doktora Tezi, YÖK Dokümantasyon Merkezi, Haziran 2003, s. 50

GÜVEN, RİSK VE DÜZEN

Her ne kadar güven genel olarak sosyal ilişkiler içerisinde vazgeçilmez olsa da daima risk elementini ve potansiyel şüpheyi kaçınılmaz olarak beraberinde getirmektedir.³⁸ Güven sosyal ilişkileri yaratan ve devam ettiren bütünleştirici mekanizmadır. Güven sivil toplumun düzeninin temelini oluşturur, karşılıklı anlaşmaların yapılmasını olanaklı kılar.³⁹ Genel olarak kabul edilen sivil toplum ifadesi bağımsız, kendi kendine organize olabilen ve kendi kendini yönetin kurumların olduğu ülkeler anlamına gelmektedir.⁴⁰ Güven sosyal düzenin yeniden oluşturulmasında önemli bir unsurdur.⁴¹ Misztal'a⁴² göre sosyal düzen, tahmin edilebilirlik, güvenilebilirlik ve açıklığı ifade etmektedir. Buna karşın Thomas Hobbes ise daha bireyci bir yaklaşım sergilerken sosyal düzeni kişisel anlaşmalar sonucu oluşan tercihlerin bir sonucu⁴³ olduğunu öne sürmüştür.

Bazı sosyal psikologlara göre insanlar risk almayı istemezler, çünkü onun olumsuz sonuçlarından korkarlar.⁴⁴ Güven özellikle, bilinmeyen ve belirgin olmayana saygı duymak ile ve diğer insanların bilinmeyen davranışları ile ilgilidir.⁴⁵ Güven bilinmeyene doğru adım atmayı içerir.⁴⁶

Güvenen kişi aynı zamanda güvenmenin karşılığını alamayacağı riskini kabullenerek işe başlamalıdır.⁴⁷ Risk pek çok açıdan güven ile paralellikler gösterir. Risk beklenmeyen korkutan bir gelecektir.⁴⁸ Güven bir insanın değişen sosyal ortam içerisinde riskle ve belirsizlikle başa çıkmasını sağlayan bir unsurdur.⁴⁹ Dolayısıyla güven belirsizlikle mücadele etmede stratejik bir mekanizma olarak işlev görmektedir. Buna paralel olarak güven belirsizlik koşulları içerisinde ve kontrol etmenin mümkün olmadığına ortaya çıkan bir

³⁸ Lewis, J. David, Weigert, Andrew, *Trust As A Social Reality*, Social Forces, Volume 63, Issue 4, 1985, pp. 967- 985, s. 969

³⁹ Sztompka, Piotr, a.g.e., s. 102

⁴⁰ Mishler, William, Rose, Richard, Trust, Distrust and Skepticism: Popular Evaluations of Civil and Political Institutions in Post-Communist Societies, *The Journal of Politics*, Vol. 59, No. 2, May, 1997, pp. 418-451, s. 430

⁴¹ Fevre, Ralf, *Socializing Social Capital: Identity, The Transition To Work, And Economic Development*, (Baron, Stephan, Field Jonn, Schuller Tom, Social Capital, Critical Perspectives, Oxford University Pres, New York, 2000'in içerisinde, s. 104

⁴² Misztal, Barbara A., *Normality And Trust in Goffman's Theory Of Intraction Order*, *Sociological Theory*, Vol. 19, No. 3, Nov. 2001, pp. 312-324, s. 312

⁴³ Lagertzpetz, Olli, *Trust The Tacit Demand*, Published By Kluwer Academic Publishers, P. O. Box 17, 3300 AA Dordrecht, The Netherlands, 1998., s. 5- 6

⁴⁴ Nooteboom, Bart, a.g.e., s. 42

⁴⁵ Sztompka, Piotr, a.g.e., s. 25

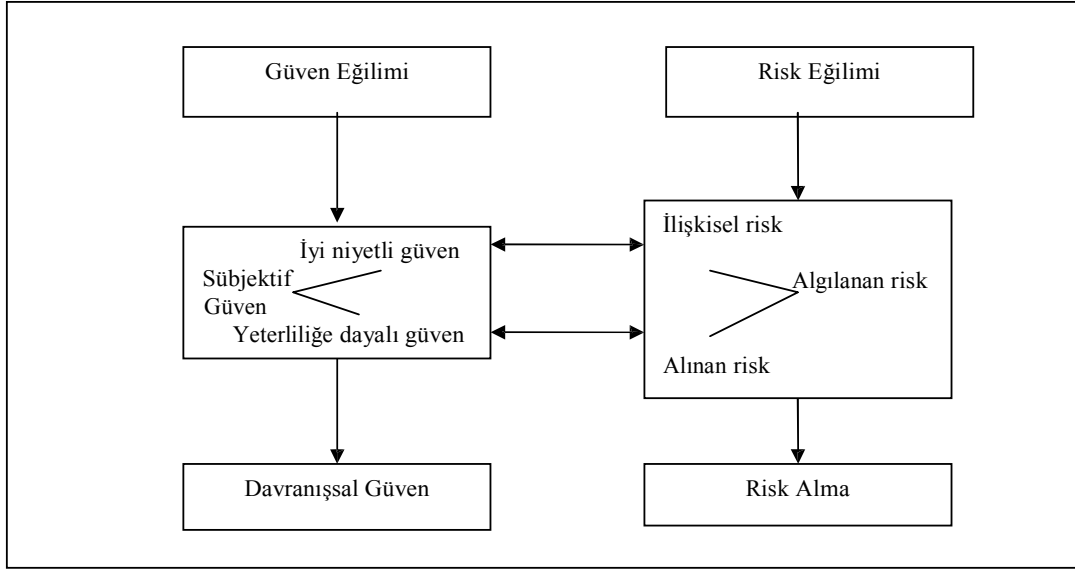
⁴⁶ Huemer, Lars, a.g.m., s. 195

⁴⁷ Fairholm, Gilbert W., *Leadership And The Culture Of Trust*, Praeger, Westport, Connecticut, Printed In United States Of America, 1994, s. 107

⁴⁸ Sztompka, Piotr, a.g.e., s. 31

⁴⁹ Lane, Christel, Bachman, Reinhard, *Trust Within And Between Organizations, Conceptual Issues And Emprical Applications*, Oxford University Press, New York, 1998, s. 3

durumdur.⁵⁰ Güven insanların belirsizlik ile başa çıkmalarını sağlayan bir mekanizmadır.⁵¹ Güven sosyal ilişkilerden oluşan belirsizliğe karşı pozitif beklentiler olarak ifade edilmektedir. Bu beklentiler, iyi niyet, yetenek ve yeterlilik, hesaplanılabilirliktir.⁵²



ŞEKİL 2: GÜVEN İLE RİSKİN ÇERÇEVESİ

Kaynak: Das, T. K., Teng, Bing- Sheng, *The Risk Based View Of Trust: A Conceptual Framework*, Journal Of Business And Psychology, Vol. 19, No. 1, pp. 85- 116, 2004, s. 97

Hiç kimse diğer insanların gelecekte tam olarak nasıl davranacağını bilemez. Eğer gelecekte neler olabileceğini tam olarak bilme imkânı olsa idi, güvene gerek kalmazdı.⁵³ Bir kişi diğer kişiye güvendiğinde iki adet risk bulunmaktadır. Bu riskler; verilen işin yapılamaması ve başarısızlık ve harcanan çabaların boşa gitmesidir.⁵⁴ Güven, risk almayı gerektiren bilgi eksikliğini içerir. Bu şekilde düşünüldüğünde, güvenin ne tam bilgisizlikle ne de tam bilgi ile olamayacağı sonucu çıkmaktadır.⁵⁵ Güven aynı zamanda gönüllü olarak risk almayı kabul etmektir. Eğer risk diye bir şey olmasaydı, güven ile ilgili bir şeyi konuşmaya de gerek kalmazdı.⁵⁶ Güven insanların risk almasını olanaklı kılar. Sosyal perspektiften bakıldığında güven ahlaki bir görev olmaktadır. Güven ilişkiler içerisinde ortaya çıkan karmaşık ve çok yüzü olan bir kavramdır.⁵⁷

⁵⁰ Skinner, Denise, Spira Laura F., *Trust And Control – A Symbiotic Relationship?*, Corporate Governance, Vol. 3, No. 4, 2003, pp. 28- 35, s. 29

⁵¹ Lahno, Bernd, *On The Emotional Character Of Trust*, Ethical Theory And Moral Practise, Vol. 4, 2001, pp. 171–189, s. 187

⁵² Guseva, Alya, Rona- Tas, Akos, a.g.m., s. 627

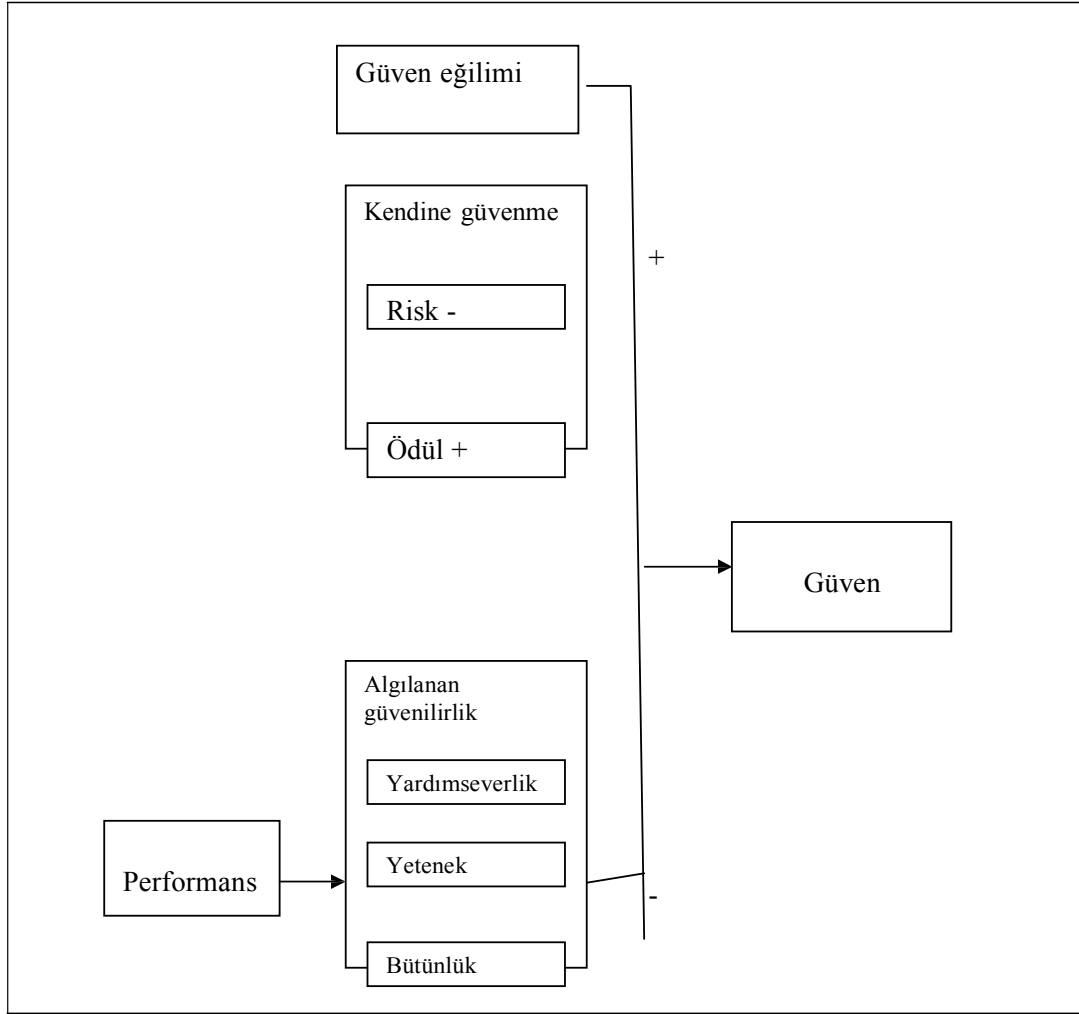
⁵³ Sztompka, Piotr, a.g.e., s. 22

⁵⁴ Castelfranchi, Cristiano and Rino Falcone, a.g.m., s. 5

⁵⁵ Nootboom, Bart, a.g.e., s. 37

⁵⁶ Nootboom, Bart, a.g.e., s. 6

⁵⁷ Ratnasingam, Pauline, *Trust in Web- Based Electronic Commerce Security*, Information Management, & Computer Security, Volume 6, Number 4, 1998, pp. 162- 166, s. 162



ŞEKİL 3: GÜVEN GELİŞİMİ MODELİ

Kaynak: Zolin, Roxanne, Hinds, Pamela J., *Trust in Context: The Development Of Interpersonal Trust in Geographically Distributed Work Teams*, CIFE (Center For Integrated Facility Engineering) Working Paper, 66, April 2002, s. 7

BELİRSİZLİK VE GÜVEN

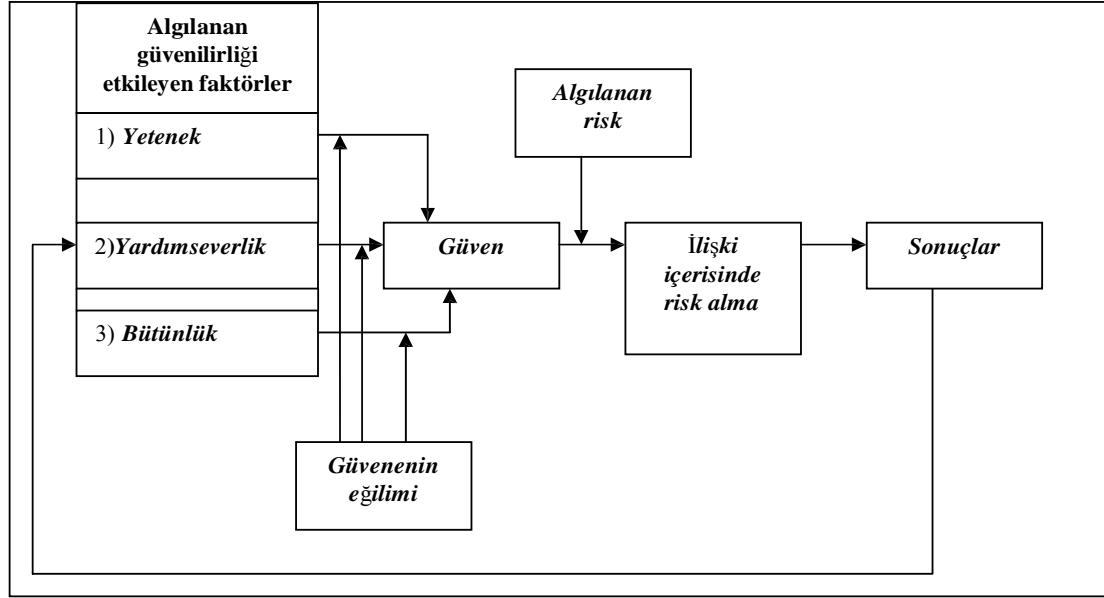
Güvenin oluşabilmesi için belirsizlik durumunun olması gerekmektedir. Belirsizlik diğer kişinin nasıl davranacağından tam olarak emin olamamaktır. Bu durumda güven risk durumu içerisinde karar verebilmeyi gerektirir. Aynı zamanda bu kararı verirken, o kişinin fırsatçı bir şekilde davranacağı ihtimalini de göz önünde bulundurmak gerekir.⁵⁸

Genellikle risk alma eğilimi ve belirsizliğe hoşgörüsü düşük olan bireyler değişmek karşısında direnç gösterirler. Çevrelerinde oluşan farklılıklar ve çeşitlilik bu kişileri rahatsız eder. Bu kişiler değişmeye yönelik oluşumları bir tehdit olarak algırlar. Tüm kavram ve

⁵⁸ Tordjman, Helene, *The Formation of Beliefs on Financial Markets: Representativeness and Prototypes*, Editör: Lazaric, Natalie, Lorenz, Edward, Trust And Economic Learning, Published By Edward Elgar Publishing Limited, 1998, s. 255

varlıkların yerli yerinde durduğu, tanımlamaların değişmediği, çevresel belirleyicilerin durağan olduğu bir dünya bu kişiler için daha güvenilir bir dünyadır.⁵⁹

Güvenin birinci ve en önemli unsuru özgüvendir.⁶⁰ Bir insanın başkasına güvenmesi için önce kendisini güvenmesi gerekmektedir. Kendisine güvenen kişi risk alır. Güven ise bir tür risk alma eylemidir. Başkasına güvenmek belli bir özgüven gerektirir ve kendisine güvenmeyen insan başkalarına da güvenemez.⁶¹



ŞEKİL 4: GÜVEN MODELİ

Kaynak: Roy, Marie Christine, Dewit, Olivier, Aubert, Benoit A., *The Impact Of Interfece Usability On Trust in Web Retailers*, Internet Research: Electronic Networking Applications And Policy, Volume 11, Number 5, pp. 388–398, 2001, s. 390

Yukarıdaki modelle ilgili olan dört kavram şu şekilde açıklanabilir:⁶²

- **Yetenek:** Yeterlilik ve belirgin bir alan içerisinde otoriteye ve belirgin bir etkiye izin veren örgütün karakteristiğidir.
- **Yardımseverlik:** Basit bir şekilde karımı maksimize etmek için değil karşılıklı tatmine dayalı ilişki kurma isteğidir.
- **Bütünlük:** Enformasyonun güvenli bir şekilde sürdürülmesi gibi örgüt yolu ile yapılan uygulamalardır.

⁵⁹ Sargut, A. Selami, a.g.e., s. 117

⁶⁰ Solomon, Robert C., Floreres, Fernando, a.g.e., s. 12

⁶¹ Solomon, Robert C., Floreres, Fernando, a.g.e., s. 144

⁶² Roy, Marie Christine, Dewit, Olivier, Aubert, Benoit A., *The Impact Of Interfece Usability On Trust in Web Retailers*, Internet Research: Electronic Networking Applications And Policy, Volume 11, Number 5, 2001, pp. 388–398, s. 389

- **Güvenenin Eğilimi:** Bir kişinin, bir ilişki içerisinde diğer kişiye güvenmeye genel yatkınlığı ve arzusu

Mayer ve meslektaşlarına göre risk güven modelinin temel bileşenidir. Risk olmaksızın güvene de ihtiyaç yoktur. Risk güvenen kişinin yaklaşımı ile ilgilidir. Güvenen kişi güvenerek risk alır.⁶³ Güvenmek bir seçimdir ve bir maliyeti vardır ve nerede bir maliyet varsa orada risk bulunmaktadır.⁶⁴ Sonuçta güven risk ve aldatma olasılığını içerir.⁶⁵

SOSYAL İLİŞKİLERDE RİSK VE GÜVEN

Bir ilişkide güvenen risk üstlenir, istismar edilme olasılığını kabul eder; güvendiği kişinin kendi isteği ve önemli gördüğü davranışları göstereceğine yönelik iyimser bir beklenti içerisine girer. Bu nedenle risk, belirsizlik, beklenti ve zarar görme ihtimali güven kavramının önkoşulları olarak ele alınmalıdır.⁶⁶ Güven doğrudan kişilikle ilgilidir, dolayısı ile güvende oluşabilecek bir kayıp oldukça korkutucudur.⁶⁷ Genel olarak güvenin bir kişilik özelliği olduğu varsayılmaktadır. Luhmann'a göre güven kişiliğin sistematik yapısı ile bağımlıdır.⁶⁸

Birey çok güvenli bir yaşam sürdürememişse insanlara karşı daha temkinli olmayı, onlara pek güvenmemeyi deneyimleri ile öğrenecektir.⁶⁹ Shaw'a göre güvenme ile yaşamla başa çıkabilmek daha kolay olur, bu sayede insanlar dikkatlerini daha geniş bir çevreye verebilirler.⁷⁰ Güven başarısızlığa uğramaz, fakat ihanet ile sonuçlanabilir.⁷¹ Güven esas olarak karşılıklı etkileşim ile olduğu için, zorunlu olarak ihanet olasılığına da içerir.⁷² Tarafların birbirinin beklentisinden haberdar olmasına rağmen, bir tarafın diğerinin güvenini kötüye kullanması ihanettir.⁷³ Güvene ihanet edildiğinde onun tekrar inşa edilmesi uzun bir süre alacaktır.⁷⁴ Güven ihanete ve başarısızlığa uğrama riskini alma istekliliğini içerir.⁷⁵

SONUÇ

Güvenmek bir risk alma eylemidir. Güvenen kişi her zaman ihanete uğrama olasılığı ile karşı karşıyadır. Bu riskin bilinmesine rağmen insanlar genelde diğer insanlara güvenme eğilimindedirler. Çünkü güvenme temel bir insan ihtiyacıdır. Güven yaşamı sürdürmeyi

⁶³ Victor, Wekselberg, *Reduced "Social" in A New Model of Organizational Trust*, The Academy of Management Review, 21, 2, pp. 333- 335, ABI/INFORM Global, April, 1996, s. 334

⁶⁴ Ward, Aidan, Smith, John, a.g.e., s. 19

⁶⁵ Bell, Geoffrey G., Oppenheimer, Robert J., Bastien, Andre, *Trust Deterioration in An International Buyer-Supplier Relationship*, Journal Of Business Ethics, Vol. 36, 2002, pp. 65- 78, s. 66

⁶⁶ Erdem, Ferda, a.g.m., s. 137

⁶⁷ Nooteboom, Bart, a.g.e., s. 43

⁶⁸ Sztompka, Piotr, a.g.e., s. 97

⁶⁹ Karaman, Taha, a.g.m., s. 210

⁷⁰ Martins, Nico, a.g.m., s. 754

⁷¹ Lagertzpetz, Olli, a.g.e. s. 81

⁷² Solomon, Robert C., Flores, Fernando, a.g.e., s. 121

⁷³ Erdem, Ferda (Editör), *Sosyal Bilimlerde Güven*, Vadi Yayınları, 1. Basım, 2003Erdem, Ferda, a.g.m., s. 137, s. 139

⁷⁴ Nooteboom, Bart, Berger, Hans, Noorderhaven, Niels G., a.g.m., s. 314

⁷⁵ Ward, Aidan, Smith, John, a.g.e., s. 1

kolaylaştırır. Aksi takdirde etrafında güveneceği kişileri bulamayan insan kısa bir süre depresyona girecek ve ciddi bunalımlar yaşayacaktır. İnsan ilişkilerinde mükemmel güvenin olması söz konusu değildir. Ancak insanlar eğer sürekli olarak mükemmel güveni isterlerse yaşayacakları hayal kırıklıkları da yüksek olacaktır. Bunun yerine diğer insanları genel olarak güvenilir bulma eylemi daha sağlıklı bir davranış olacaktır.

Güven belirsizliklerle dolu bir yaşamda bu belirsizlikleri azaltan bir olgudur. Yüksek derecede belirsizlik çeşitli psikolojik hastalıkların ortaya çıkmasına yol açar. Dolayısı ile güvenin faydası, belirsizlikleri en aza indirmede ve sağlıklı bir yaşam sürmede ortaya çıkar.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

1. Arı, Güler Sağlam, *İşletmelerde Güven ve Personel Güçlendirme İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Antropoloji Doktora Tezi, YÖK Dokümantasyon Merkezi, Haziran 2003
2. Bell, Geoffrey G., Oppenheimer, Robert J., Bastien, Andre, *Trust Deterioration in An International Buyer- Supplier Relationship*, Journal Of Business Ethics, Vol. 36, 2002, pp. 65- 78
3. Bennet, Roger, Gabriel, Helen, Reputation, *Trust And Supplier Commitment: The Case Of Shipping Company/ Seaport Relations*, Journal Of Business & Industrial Marketing, Vol. 16, No. 6, 2001, pp. 424- 438
4. Castelfranchi, Cristiano and Rino Falcone, *Social Trust: A Cognitive Approach*, <http://www.istic.cnr.it/T3/download/Social-trust.pdf>, 2005
5. Clark, Murray C., Payne, Roy L, *The Nature And Structure Of Workers' Trust in Management*, Journal Of Organizational Behavior, Vol. 18, No. 3., May, 1997, pp. 205– 224
6. Costa, Ana Cristina, *Work Team Trust And Effectiveness*, Personal Review, Vol. 32, No. 5, 2003, pp. 605- 622
7. Coulter, Keith S., Coulte, Robin A., *Determinants Of Trust in A Service Provider :The Moderating Role Of Length Of Relationship*, Journal Of Service Marketing, Vol. 16, No. 1, pp.35-50, 2002, s. 35
8. Cristiano Castelfranchi and Rino Falcone, *Principles of Trust for MAS: Cognitive Anatomy, Social Importance, and Quantification*, <http://www.istic.cnr.it/T3/download/Trust-for-MAS.pdf>, 2005
9. Das, T. K., Teng Bing-Sheng, *The Risk Based View Of Trust: A Conceptual Framework*, Journal Of Business And Psychology, Vol. 19, No. 1, 2004, pp. 85- 116
10. Erdem, Ferda (Editör), *Sosyal Bilimlerde Güven*, Vadi Yayınları, 1. Basım, 2003Erdem, Ferda, a.g.m., s. 137
11. Erdost, Türküler, *Trust And Self Disclosure in The Context Of Computer Mediated Communication*, Middle East Technical University Library, April 2004
12. Fairholm, Gilbert W., *Leadership And The Culture Of Trust*, Praeger, Westport, Connecticut, Printed In United States Of America, 1994
13. Falcone, Rino, Castelfranchi, Cristiano, *Social Trust: A Cognitive Approach*, Editör: Castelfranchi, Cristiano, Tan, Yao Hua, Trust And Deception in Virtual Societies, Kluwer Academic Publisher, Dordrecht, The Netherland, 2001
14. Fenton, Natalie, Passey, Andrew, Hems, Les, *Trust, The Voluntary Sector And Civil Society*, International Journal Of Sociology And Social Policy, Vol. 19, Number. 7/8, 1999
15. Fevre, Ralf, *Socializing Social Capital: Identity, The Transition To Work, And Economic Development*, (Baron, Stephan, Field Jonn, Schuller Tom, Social Capital, Critical Perspectives, Oxford University Pres, New York, 2000'in içerisinde, s. 104

16. Guseva, Alya, Rona- Tas, Akos, *Uncertainty, Risk, And Trust: Russian And American Credit Card Markets Compared*, American Sociological Review, Vol. 66, No. 5, Oct. 2001, pp. 623- 646
17. Hagen, James M., Choe, Soonkyoo, *Trust in Japanese Interfirm Relations: Institutional Sanctionmatter*, The Academy Of Management Review, Vol. 23, No. 3, pp. 589- 600, Jul., 1998, s. 580- 581
18. Huemer, Lars, *Activating Trust: The Redefinition Of Roles And Relationship in An Internetal Construction Project*, Internationla Marketing Review, Vol. 21, No. 2, 2004, pp. 187–201
19. Huff, Lenard C., Kelley, Lane, *Trust Formation in Collectivist And Individuualist Societies*, <http://marketing.byu.edu/htmlpages/ccrs/proceedings99/huff.htm>, 2004
20. Karaman, Taha, *Grup Psikoterapisi Bağlamında Güvenin Gelişimi*, Editör: Erdem, Ferda Sosyal Bilimlerde Güven, Vadi Yayınları, 1. Basım, 2003
21. Lagertzpetz, Olli, *Trust The Tacit Demand*, Published By Kluwer Academic Publishers, P. O. Box 17, 3300 AA Dordrecht, The Netherlands, 1998
22. Lahno, Bernd, *On The Emotional Character Of Trust*, Ethical Theory And Moral Practise, Vol. 4, 2001, pp. 171–189
23. Lane, Christel, Bachman, Reinhard, *Trust Within And Between Organizations, Conseptual Issues And Emprical Applications*, Oxford University Press, New York, 1998
24. Lewis, J. David, Weigert, Andrew, *Trust As A Social Reality*, Social Forces, Volume 63, Issue 4, 1985, pp. 967- 985
25. Martins, Nico, A Modal For Managing Trust, International Journal Of Manpower, Vol. 23, No: 8, 2002, pp. 754–769
26. Mishler, William, Rose, Richard, *Trust, Distrust and Skepticism: Popular Evaluations of Civil and Political Institutions in Post-Communist Societies*, The Journal of Politics, Vol. 59, No. 2, May, 1997, pp. 418–451
27. Misztal, Barbara A., *Normality And Trust in Goffman's Theory Of Intraction Order*, Sociological Theory, Vol. 19, No. 3, Nov. 2001, pp. 312–324
28. Nooteboom, Bart, Berger, Hans, Noorderhaven, Niels G., *Effects Of Trust And Governance On Relational Risk*, The Academy Of Management Journal, Vol. 40, No. 2, Special Research Forum On Alliances And Networks, pp. 308-338, April 1998, s. 314
29. Patton, Mary Anne, Josang, Audun, *Technologies For Trust in Electronic Commerce*, *Electronic Commerce Research*, Vol. 4, pp. 9- 21, 2004, s. 10
30. Poortinga, Wouter, Pidgeon, Nick F., *Trust, The Asymmetry Principle, and The Role of Prior Beliefs*, *Risk Analysis*, Vol. 24, No. 6, 0272-4332/04/0100-, pp. 1475/1486, 2004, s. 1475
31. Ratnasigam, Pauline, *Trust in Web- Based Electronic Commerce Security*, Information Management, & Computer Security, Volume 6, Number 4, 1998, pp. 162- 166
32. Roy, Marie Christine, Dewit, Olivier, Aubert, Benoit A., *The Impact Of Interfece Usability On Trust in Web Retailers*, *Internet Research: Electronic Networking Applications And Policy*, Volume 11, Number 5, 2001, pp. 388–398
33. Sahay, B. S., *Understanding Trust in Supply Chain Relationships*, Industrial Management & Data Systems, Vol. 103, No. 8, 2003, pp. 553- 563
34. Sako, Mari, *Prices, Quality And Trust, Inter-Firm Relations in Britain And Japan*, Cambridge University Press, 1992
35. Sargut, A. Selami, *Kurumsal Alanlardaki Örgüt Yapılarının Oluşmasında ve Ekonomik İşlemlerin Yürütülmesinde Güvenin Rolü*, Editör: Erdem Ferda, Sosyal Bilimlerde Güven, Vadi Yayınları, 1. Basım, 2003
36. Sheppard, Blair H., Sherman, Dana M., *The Grammars Of Trust: A Model and General Implications*, The Academy Of Management Review, Vol. 23, No. 3, Jul., 1998, pp. 427- 437
37. Six, Frederique, *Trust and Trouble: Maintaining Trust in The Face Of Trouble*, https://ep.eur.nl/bitstream/1765/1271/1/EPS20040400ORG_905892064X_SIX.pdf s. 3

38. Skinner, Denise, Spira Laura F., *Trust And Control – A Symbiotic Relationship?*, Corporate Governance, Vol. 3, No. 4, 2003, pp. 28- 35
39. Smith, Carole, *Trust And Confidence: Possibilities For Social Work in High Modernity*, British Journal Social Work, Vol. 31, 2001, pp. 287- 305
40. Solomon , Robert C., Floreres, Fernando, *Güven Yaratmak*, BZD Yayın Ve İletişim Hizmetleri, MESS Yayın No : 369, İstanbul, Aralık 2001
41. Sztompka, Piotr, *Trust, A Sociological Theory*, Cambridge University Pres, 1999
42. Şimşek, Savaş, Taşçı, Alptekin, *Örgütlerde "Güven" Konsepti Ve Emniyet Örgütü'nde Güven Modellerinin Değerlendirilmesi*, http://www.egm.gov.tr/StratejiGelistirmeDB/dergi/34/yeni/web/Savas_SIMSEK_A_TA_SCI.htm
43. Tordjman, Helene, *The Formation of Beliefs on Financial Markets: Representativeness and Prototypes*, Editör: Lazaric, Natalie, Lorenz, Edward, *Trust And Economic Learning*, Published By Edward Elgar Publishing Limited, 1998, s. 255
44. Victor, Wekselberg, *Reduced "Social" in A New Model of Organizational Trust*, The Academy of Management Review, 21, 2, pp. 333- 335, ABI/INFORM Global, April, 1996, s. 334
45. Ward, Aidan, Smith, John, *Trust And Mistrust*, John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Susses PO19 8SQ, England, 2003, s. 1
46. Weber, Linda R., *On Constructing Trust: Temporality, Self-Disclosure, And Perspective Taking*, Internationan Journal Of Sociology And Social Policy, Volume.18, Number. 1, 1998, pp.7–24
47. Weckert; John, *Trust and Monitoring in The Workplace*, Australian Institute Of Computer Ethics Conferance, July, Lilydale 1999
48. Zolin, Roxanne, Hinds, Pamela J., *Trust in Context: The Development Of Interpersonal Trust in Georaphically Distributed Work Teams*, CIFE (Center For Integrated Facility Engineering) Working Paper, 66, April 2002, s. 7