

рефлексивної саморегуляції, яка є необхідною складовою продуктивної організації мислення та умовою його професійності.

Стимулювання відповідальності, незалежності й самообілізації студентів у підготовці та обговоренні професійно-спрямованих завдань, організації та проведення ігрових семінарських занять тощо.

Перспективами подальших розвідок окресленої проблеми є визначення динаміки формування компонентів професійного мислення при розв'язанні мисленнєвих задач студентами гуманітарного й технічного напрямку підготовки.

Література:

1. Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни / Ксения Александровна Альбуханова –Славская. – М.: Мысль, 1991. – 299 с.
2. Брушлинский А.В. Психология мышления и проблемное обучение / Андрей Владимирович Брушлинский. – М.: Знание, 1983. – 96 с.
3. Гильманшина, С. И. Формирование профессионального мышления учителя / С. И. Гильманшина, Д. В. Вилькеев // Высшее образование в России : научно-педагогический журнал МО и Н РФ. Москва. – 2002. – № 5. – С. 107–110.
4. Тихомиров О.К. Психология мышления / Олег Константинович Тихомиров. – М.: Академия, 2005. – 288 с.
5. Пов'якель Н.І. Професіогенез саморегуляції мислення практичного психолога: Монографія / Надія Іванівна Пов'якель. – К.: НПУ імені М.П.Драгоманова, 2003. – 295 с.

Резюме. У статті представлені основні підходи й концептуальні позиції розвитку професійного мислення студентів – майбутніх учителів гуманітарного профілю. Розглянуто специфіку професійного розвитку студентів в умовах застосування активних психотехнологій навчання, спрямованих на активізацію особистісних ресурсів, стимулювання творчої активності, розвиток професійного мислення.

Ключові слова: професійний розвиток, професійне мислення, психотехнології.

Резюме. В статье представлены основные подходы и концептуальные позиции развития профессионального мышления студентов – будущих учителей гуманитарного профиля. Рассмотрена специфика профессионального развития студентов в условиях применения активных психотехнологий обучения, направленных на активизацию личностных ресурсов, стимулирования творческой активности, развитие профессионального мышления.

Ключевые слова: профессиональное развитие, профессиональное мышление, психотехнологии.

© 2013

М. В. Яворський (м. Черкаси)

ГЕНЕЗА ДОВІРЧИХ СТОСУНКІВ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Актуальність. Специфіка формування довірчих стосунків у мережі Інтернет обумовлена опосередкованістю цього процесу комп'ютерно-інформаційними технологіями. Комп'ютер як засіб та Інтернет як середовище побудови довірчих стосунків у результаті комунікативної взаємодії збагачують міжособистісну взаємодію низкою унікальних факторів, що відрізняють її від аналогічної в реальному житті людини.

Опосередкованість реалізації комунікативної взаємодії мережею Інтернет обумовлює специфічність процесу формування довіри в віртуальному спілкуванні. Просторово-часова необмеженість інтернет-комунікації та легкість візуалізації іпостасей користувачів створюють передумови для інтенсифікації спілкування на особистісному рівні. Інтернет не лише пропонує нові можливості для комунікації, але й породжує особливий культурний простір, в якому суб'єкт залучається до нових видів діяльності

Постановка проблеми. Дослідження становлення довіри в мережі Інтернет, на жаль, у вітчизняній літературі не представлені, тому теоретичні надбання в цій галузі належать західним дослідникам [9, 10] та науковцям із Китаю [5, 7, 11]. Це регіони з найбільшим ступенем доступу до мережі Інтернет і, як наслідок, визнанням його значущості в різних сферах людської життєдіяльності. Характерним для досліджень західних та східних науковців є те, що вивчення генези довірчих стосунків стосується переважно електронної комерції та висвітлює підходи до формування довірчих стосунків між споживачем та продавцем у віртуальному середовищі. Головну увагу дослідники приділяють саме факторам виникнення довіри до сайтів продавців конкретної продукції як їх електронних представництв у мережі Інтернет.

Мета статті полягає у теоретичному аналізі сучасних наукових розробок, присвячених вивченню становлення довірчих стосунків в мережі Інтернет та створенні на основі даних концепцій інтегрованої моделі генези довіри у віртуальному просторі.

Виклад основного матеріалу. У теоретичних дослідженнях формування довіри в мережі Інтернет можна виокремити три підходи щодо бачення формування віртуальної довіри: циклічний підхід, стадійний підхід та факторний підхід.

Циклічний підхід до вивчення формування довіри в мережі Інтернет акцентує увагу на процесі функціонування довірчих стосунків [7]. Згідно з таким підходом, довірчі стосунки зберігаються, коли результати попередньої довірчої дії задовільні, і, відповідно, запускається наступний цикл побудови довірчих стосунків. У випадку, коли оцінка дій довіреної особи довіритель несприятлива, комунікативний обмін припиняється у зв'язку з виникненням стану недовіри. Згідно з Р. К. К. Фангом та М. К. О. Лі [7], цикл розвитку довіри в мережі Інтернет ініціюється початковим наміром довірителя в першій транзакції, на основі якого він формуватиме власне оціночне ставлення. Позитивна, задовільна оцінка може призвести до більшої кількості транзакцій та сприятиме формуванню лояльності довірителя. Негативна оцінка веде до зменшення довіри та формування недовіри. Крім того, існує постійне оцінювання рівня задоволеності після кожної транзакції протягом тривалого циклу розвитку довіри. Модель циклу формування довіри Т. Ділмана та П. Луза [6] більш детально описує загальний процес формування довіри: на початку довіритель формує власну готовність довіряти. Він перевіряє надійність (здатність заслужувати на довіру) довіреної особи. Якщо довірена особа надійна, очікування справджуються. Після позитивного результату перевірки довіритель вивчає актуальну ситуацію. У випадку, якщо ситуація задовільна, довіритель перевіряє ризик досліджуваної транзакції. У ситуації, якщо ризик не занадто високий, довіритель довіряє довірній особі. Згідно з Т. Ділманом та П. Лузом [6], на низькому рівні довіри усі параметри будуть постійно перевірятися та зіставлятися з очікуваннями довірителя.

У межах стадійного підходу приділяється увага генезі довіри на різних етапах [4, 8, 9, 10]. Загально визнаним стадійним підходом розвитку довіри вважають підхід С. П. Шапіро [10], який стверджував, що розвиток довіри відбувається поетапно, де основою виступає довіра через розрахунок, потім виникає довіра через знання і взаємодії стають частішими. На останній стадії формується довіра через ідентифікацію, що є довірою найвищого рівня. С. Ба [4] підтримує цю ідею, наголошуючи, що на початку стосунків довіра найчастіше базується на розрахунку. Із розвитком стосунків довіра переходить на наступний рівень, що заснований на інформації.

У дослідженнях формування довіри в мережі Інтернет зазначається важливість первинної довіри. Е. Кім та С. Тадісіна [8] розділяють процес формування довіри на два етапи: початковий і реалізований. Дослідники показують, що довіра розпочинається зі знайомства споживача з об'єктом довіри. Шляхом аналізу на початковому етапі різних значущих для нього факторів користувач збільшує первинну довіру. У певній точці рівень первинної довіри може суттєво збільшитися, тоді первинна довіра перетвориться на стійку довіру, що може призвести до серйозних стосунків із довіреною особою. Серйозні стосунки розширюють можливості взаємодії користувача з об'єктом довіри, дозволяють набути необхідний досвід, що може закріпити взаємостосунки та створити стійку довіру. Існує ймовірність, що впродовж циклу рівень довіри може зменшитись і довіритель вийде з віртуальних стосунків.

Двоступенева модель довіри в електронній комерції, запропонована Д. Х. Мак-Найтом [9], містить подібні фактори, однак більше уваги приділяється проясненню умов, що передують довірі. Ця модель передбачає, що людина проходить через два етапи потенційних взаємодій із онлайн-продавцем: розвідувальний етап та етап зобов'язань. На розвідувальному етапі, зважаючи на нестачу досвіду здійснення покупок в Інтернеті на конкретному сайті, споживач вирішує, чи досліджувати веб-сайт на предмет його комерційних пропозицій, чи ні. Довірчий намір на цьому етапі стосується готовності досліджувати веб-сайт у подальшому. Такі фактори, як репутація продавця та відгуки третьої сторони відіграють важливу роль в ухваленні рішення про формування довіри. Коли користувач вирішує продовжити процес отримання досвіду, він переходить на етап зобов'язань, коли ухвалюється рішення про здійснення покупки, про надання особистої інформації тощо. І хоча двоступеневі моделі, запропоновані Д. Х. Мак-Найтом та Е. Кімом з С. Тадісіним, мають певні відмінності, вони обидві відіграють важливу роль у побудові інтегративної моделі формування довіри в мережі Інтернет.

У факторному підході основну увагу приділяють впливу факторів на формування довіри в мережі Інтернет [8, 11, 12]. С. Дж. Юн [12] наголошує на значній ролі оцінювання сайту в процесі формування онлайн-довіри та вказує на чотири фактори: безпека взаємодії, властивості веб-сайту, функціональність пошуку та персональні чинники. С. Дж. Тен [11] пропонує концепцію контрольованої довіри – довіри, що викликана в користувача шляхом контролюючих механізмів – протоколів чи процедур, що відстежують та контролюють успішність здійснення транзакцій. Д. Дж. Кім із колегами [8] досліджують місце довіри в прямому продажі споживачеві в мережі Інтернет, урахувавши поведінковий, інституційний, інформаційний, транзакційний аспекти, продукт та технологію, а також під кутом зору ключових «дійових осіб» – продавця, покупця, третьої сторони та технологій, призначених для здійснення транзакцій у мережі Інтернет.

Отже, можна стверджувати, що формування довіри в мережі Інтернет становить циклічний процес, що складається з конкретних стадій та обумовлений специфічними факторами. Результати різних досліджень у цій

галузі свідчать, що ґенезу довірчих стосунків можна розглядати на двох стадіях: первинній та вторинній. Первинний етап, який має вирішальне значення для всього подальшого процесу, під впливом різних чинників призводить до формування довірчого наміру та первинної довірчої дії (акту). Зворотний зв'язок від об'єкта довіри завершує перший цикл та в разі відповідності очікуванням довірителя розпочинає наступний цикл довірчих стосунків, переводячи цей процес на вторинний етап. Така концепція повністю відповідає побудові довіри і в реальному житті.

Зважаючи на три підходи до формування довіри в мережі Інтернет, ми пропонуємо інтегровану модель ґенези довіри у віртуальному середовищі. Модель поєднує в собі циклічний, стадійний та факторний підходи щодо пояснення механізмів формування довіри в мережі Інтернет (Рис.1). Провідними складовими моделі є система переконання-намір-поведінка, без якої неможливе формування довіри; ядро моделі – система факторів, що обумовлюють формування довірчого наміру.

Ми поділяємо думку П.Штомпки про етапи формування довіри та виокремлюємо первинний етап, на якому відбувається підготовка до першого акту довірчої поведінки та власне акт; а також вторинний етап – на якому довірчі стосунки можуть розвиватися як у напрямі посилення довіри, так і в напрямі виникнення недовіри [4]. Значущість структурних факторів довіри (суб'єкта, об'єкта та середовища) на кожному з цих етапів вочевидь різна та має свою специфічну природу впливу. Етап первинного довірчого акту (формування наміру про довіру, первинна довіра) здебільшого обумовлений особистісними чинниками довірителя, місцем та ступенем довіри до інших у системі його життєвих цінностей та специфічним впливом середовища побудови довіри; другий етап, на якому вже формуються довірчі стосунки (реалізована довіра), більшою мірою обумовлений власне процесом довірчої взаємодії, відповідністю довіреної особи очікуванням довірителя. Як результат реалізації початкового етапу міжособистісних довірчих стосунків ми розглядаємо довірчий намір – психологічний стан людини, в якому вона готова до реалізації первинної довірчої дії щодо іншої особи, демонстрування їй певної довірчої поведінки.

Ми дотримуємося наукових позицій дослідників І. В. Антоненко [1], В. С. Сафонова [3], які зазначають, що для процесу формування первинної довіри (довірчого наміру) вагомими є такі групи факторів: особистісні властивості суб'єкта довіри (довірителя), характеристики об'єкта довіри (довіреної особи), специфіка та значущість ситуації взаємодії (середовище формування та реалізації довіри). Набір щодо довірчої поведінки формується в довірителя та реалізується в умовах певного середовища стосовно довіреної особи як довірча дія. Середовище формування та реалізації довіри здійснює вагомий вплив на особливості формування специфічних психологічних утворень довірителя (наприклад, установки, переконання, погляди) та одночасно зазнає впливу в результаті інтерпретації особистістю конкретних випадків формування довіри до нових явищ. Характер взаємодії довірителя з довіреною особою часто обумовлений специфікою його попереднього довірчого досвіду, однак може зазнавати змін у специфічних умовах середовища. Структурні складові довірчих стосунків перебувають у нерозривній єдності.

Аналіз провідних зарубіжних та вітчизняних концепцій формування довіри [1, 3, 9, 10] дозволяє стверджувати, що довірчий намір можливий за наявності: здійснення довірителем прогнозу щодо наслідків запланованої довірчої дії, заснованого на знаннях та уявленнях про себе, інших і світ, про соціальні норми та норми поведінки; відчуття або розуміння рівня безпеки певної довіреної особи оцінювання значущості ситуації взаємодії в цілому та за певних обставин/

На підставі зазначених наукових концепцій можна стверджувати, що до вагомих складових формування довіри в довірителя належать: довірчі переконання суб'єкта довіри, його диспозиційна та системна довіри, ситуативне рішення про довіру.

1. Довірчі переконання – установки, що сприяють емпатії, представляють собою стан, перебуваючи в якому, людина впевнена (і почувається комфортно в цій впевненості), що інший заслуговує на довіру в певній ситуації [9]. Довірчі переконання обумовлюють доброзичливість довірителя, його здатність довіряти чесності довіреної особи [2]. Опосередкованість реалізації комунікативної взаємодії мережею Інтернет обумовлює специфічність процесу формування довірчих переконань в віртуальному спілкуванні. Просторово-часова необмеженість інтернет-комунікації та легкість візуалізації іпостасей користувачів створюють передумови для інтенсифікації спілкування на особистісному рівні

2. Диспозиційна довіра – установка на довіру до інших людей та довіра до себе, рефлексивне сприйняття себе, світу й прагнення будувати власну життєву стратегію на підставі цієї позиції, віра в людяність (гуманність), довірчі позиції, що означають віру в ефективність міжособистісної взаємодії. Диспозиційна довіра безпосередньо пов'язана з особистісними характеристиками довірителя, апріорі вона охоплює позитивне ставлення довірителя до себе та світу незалежно від ситуації та певного середовища. Тому Інтернет не впливає істотно на особливості формування диспозиційної довіри в довірителя порівняно з іншими середовищами комунікації. Можна сказати, що ця складова ґенези довірчих стосунків є крос-ситуаційною [9], оскільки основним її джерелом виступає онтологічний досвід, отриманий особистістю в процесі первинної соціалізації. Диспозиційна довіра довірителя – це його потенційна готовність та схильність довіряти оточуючим.

3. Системна довіра – ситуаційна закономірність, структурні гарантії й фасилітаційні умови системної довіри. Ми солідарні з авторами, які розглядають системну довіру довірителя до інтернет-середовища крізь призму його базових уявлень щодо можливостей безпечної демонстрації в певній системі стандартних особистісних проявів (найважливіші ідеї, почуття, дії, ціннісні орієнтації), що відтворюються незмінно протягом тривалого часу [9, 10, 11]. Забезпечення системою можливості дотримання іншими користувачами «моделей належного» поведіння дозволяють довірителю розвивати інваріантні й бажані для себе довірчі дії, мобілізують його життєві цілі, здібності та забезпечують ефективність самої системи, що в сукупності дозволяє формувати довірче ставлення до інтернет-середовища та інших користувачів. В інтернет-середовищі, як і в інших системах, існують стійкі норми, цінності, принципи, система переваг певних поведінкових проявів, якими керуються користувачі Інтернету і дотримання яких дозволяє довірителю будувати довірчі стосунки з іншими.

4. Ситуативне рішення про довіру – намір довірителя покластися на іншого в певній ситуації. Зважаючи на різноманітність видів віртуальної діяльності в мережі Інтернет, можна стверджувати, що побудова довірчих стосунків відбувається в різних напрямках. Як і в реальному житті, довіра в Інтернеті опосередкована перебігом та специфікою конкретної ситуації, впливом непередбачених факторів зовнішнього середовища. Віртуальна комунікація в мережі Інтернет має важливу особливість – у зв'язку із технічними обмеженнями перелік форм віртуальної діяльності зазвичай менший, ніж у реальному житті. У більшості випадків це спілкування у вигляді обміну різними типами повідомлень, ігрова та розважальна діяльність. Опосередкованість ситуацій взаємодії комп'ютером та мережею Інтернет виступає певним спільним знаменником побудови довірчих стосунків між віртуальними партнерами, саме тому діяльність у мережі Інтернет є більш однотипною, ніж у реальній взаємодії [5, 9, 12]. Сформувавши довіру до віртуального співрозмовника в певній ситуації інтернет-взаємодії, довіритель може переносити ситуаційне рішення про довіру на всі інші віртуальні транзакції, в силу їх значної подібності. Можна стверджувати, що в цьому випадку ситуаційне рішення про довіру отримує риси як довірчої позиції до конкретного віртуального співрозмовника, так і характеристики структурних гарантії через спрощеність процедури інтернет-взаємодії.

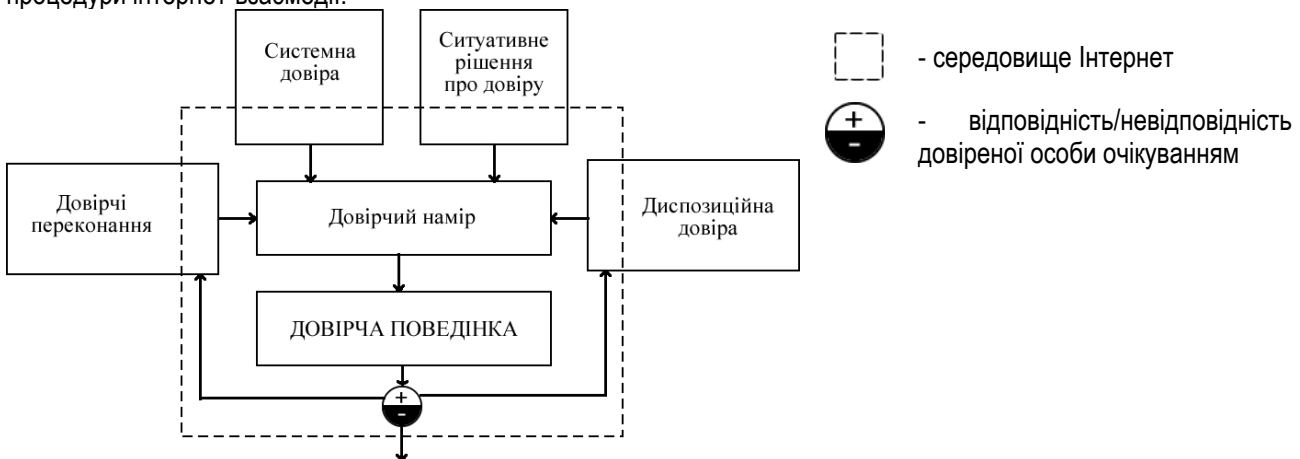


Рис. 1. Інтегрована модель формування довіри в мережі Інтернет

В якості теоретичного передбачення можна зазначити той факт, що генеза довірчих стосунків в інтернет-середовищі, в силу їх опосередкованості комп'ютерно-інформаційними технологіями, визначається такими специфічними чинниками віртуального комунікативного поля: відсутність невербальної інформації, добровільність та урегульованість контактів, простота встановлення комунікативного контакту, фізична непередставленість, анонімність, обмежений сенсорний досвід. В такому випадку формотворчі складові довірчих стосунків: довірчі переконання й системна довіра зазнають суттєвих змін, оскільки довіритель знаходиться в своєрідних умовах формування довірчого наміру. Користувач має ширші можливості експериментування із власною поведінкою та формами її демонстрації віртуальним партнерам внаслідок сприйняття комунікативного середовища (мережі Інтернет) як простого, зрозумілого, безпечного та надійного каналу побудови стосунків. Спосіб організації досвіду та специфіка факторів віртуальної взаємодії впливає й на ситуаційне рішення про демонстрацію довіри віртуальному партнеру, спрощуючи процес його прийняття в різних випадках через подібність та схожість комунікативних транзакцій в мережі Інтернет.

Натомість диспозиційна довіра, за нашими припущеннями, залишається стабільною у віртуальному середовищі, оскільки Інтернет постає для довірителя продовженням його соціального простору спілкування, засобом усвідомлення та об'єктивації особистісного досвіду.

Також у інтегрованій моделі відображена динамічна складова генези формування довіри: початкова довіра може перейти у стійку довіру після довготривалої взаємодії та відповідного досвіду. Поточний вдалий комунікативний обмін може перейти в наступний цикл, а невдалий – перервати формування довіри.

Тому на першій ітерації та наступних ітераціях фундаментальною необхідністю для довірителя є формування довірчих переконань, диспозиційної довіри, системної довіри та ситуаційного рішення про довіру. Сформувавши переконання, довіритель у подальшому генерує намір щодо довірчої поведінки. Із позитивними переконаннями довіритель з великою ймовірністю повірить довірчій особі та реалізує довірчий намір, із негативними – довіритель, зазвичай, не почне реалізовувати довірчий намір взагалі. Завдяки наміру довіритель може зрештою продемонструвати довірчу поведінку.

Висновки. Отже, запропонована інтегрована модель демонструє специфічні чинники впливу на формування довіри, обумовлені унікальністю віртуальної комунікації, що впливають на ядро моделі. Довірчі стосунки, сформовані внаслідок комунікативної взаємодії, опосередкованої комп'ютерно-інформаційним середовищем, у своїй основі мають інші механізми, ніж довірчі стосунки в реальному житті. Крім того, формування та реалізація довірчих стосунків відбувається за умовою наявності довірителя (суб'єкта довіри), довірчої особи (об'єкта довіри) та середовища, в якому безпосередньо складається довірча взаємодія. На первинному етапі формування довірчого наміру довірителя важливими складовими довіри виступають довірчі переконання, диспозиційна й системна довіри та ситуаційне рішення особистості довіряти. Вступаючи в довірчі стосунки, довіритель орієнтується на попередній довірчий досвід взаємодії з іншими довіреними особами, що позначається на його основних довірчих переконаннях (готовність довіряти довірителю), диспозиційній довірі (готовність довіряти іншим) та системній довірі (готовність довіряти системі). Наявність ситуаційного рішення про довіру дозволяє довірителю формувати довірчий намір відповідно до особливостей конкретних обставин дійсності. Вплив зазначених складових генези довірчих стосунків призводить або не призводить до виникнення наміру продемонструвати довірчу поведінку щодо об'єкта. На вторинному етапі розгорнення міжособистісної довіри довірчий намір реалізується тільки за умови задоволення довірителем зазначених складових довіри на первинному етапі довірчих взаємостосунків.

1. Войскунский А. Е. (2002) Интернет – новая область исследований в психологической науке / А.Е. Войскунский // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ. – М.: Смысл: 2002. – Вып. 1. – С. 82-101.
2. Сафонов В.С. О психологии доверительного общения / В.С. Сафонов // под. ред. Б.Ф. Ломова. – М.:Наука, 1981. – С. 264-272.
3. Штомпка П. Социология социальных изменений / П.Штомпка. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 416 с.
4. Ba S., Establishing online trust through a community responsibility system / S. Ba // Decision Support Systems. – 2001. – Vol. 31 (3). – pp. 323-336.
5. Deelmann T., Loos P. Trust Economy: Aspects of Reputation and Trust Building for SMEs in E-business / T. Deelmann, P. Loos // Eighth Americas Conference on Information Systems. – 2002. – pp. 2213-2221.
6. Fung R.K.K., Lee M.K.O. EC-trust (trust in electronic commerce): exploring the antecedent factors/ R.K.K. Fung, M.K.O. Lee // Proceedings of the Fifth Americas Conference on Information Systems. – 1999. – August 13-15. – pp. 517-519.
7. Kim E., Tadisina S. Customers' Initial Trust in E-Businesses: How to Measure Customers' Initial Trust / E. Kim, S. Tadisina // Ninth Americas Conference on Information Systems. – 2003. – pp. 35-41.
8. McKnight D. H.; Cummings L. L.; Chervany, N. L. Initial Trust Formation in New Organizational Relationships / D. H. McKnight; L.L.Cummings; N.L.Chervany // Academy of Management Review. – 1998. – Vol. (23). – pp. 473-490.
9. Shapiro S. P. The Social Control of Impersonal Trust / S.P. Shapiro // American Journal of Sociology. – 1987. – Vol. (93). – pp. 623-658.
10. Tan S. J. Strategies for reducing customer's risk aversion and internet shopping / S.J. Tan // Journal of Consumer Marketing. – 1999.- Vol. 16 (2). – pp.163-180.
11. Yoon S.J. The antecedents and consequences of trust in online-purchase decisions / S.J. Yoon // Journal of Interactive Marketing. – 2002. – Vol. 16 (2). – pp. 47-63.

Резюме. Стаття посвящена аналізу теоретических підходів становлення доверия в сети Интернет; рассматриваются циклический, стадийный и факторный подходы к формированию доверительных отношений, на основе которых предлагается интегрированная модель генезиса интернет-доверия, основанная на доверительных убеждениях, системном доверии, диспозиционном доверии и ситуативном решении о доверии.

Ключевые слова: Интернет, доверие, доверительные убеждения, диспозиционное доверие, системное доверие.

Резюме. Стаття присвячена аналізу теоретичних підходів щодо становлення довіри в мережі Интернет; розглядаються циклічний, стадійний та факторний підходи до формування довірчих стосунків, на основі яких пропонується інтегрована модель генези інтернет-довіри, що базується на довірчих переконаннях, системній довірі, диспозиційній довірі та ситуативному рішенні про довіру.

Ключові слова: Интернет, довіра, довірчі переконання, диспозиційна довіра, системна довіра.