

## Povjerenje



Sistemci su tehničari, bave se tehnikom, pa naginju zanemarivanju ljudske komponente svog posla. Svi mi radimo u nekoj organizaciji i za neke organizacije. Pa prema tome i s nekim ljudima, s kojima, ili protiv kojih, trebamo odraditi svoj posao. Valjda su radi toga, da bi tehničare podsjetili da su i ljudi dio posla, smislili termin **humanware** kao 8. layer OSI modela mreže. :)

Ogromna većina sistemaca koje poznajem su lojalni dečki. Ne bi napravili ništa što bi naštetilo poslu, poslodavcu, kolegama. Nastoje raditi posao za opće dobro, najbolje što znaju i umiju. Neprestano uče nove stvari i nastoje biti u dodiru s najnovijim tehnologijama. Ne rade posao (samo) zbog novca, već ih posao veseli. Pravim sistemcima je posao ujedno i hobi. Lojalnost i poštenje su ugrađeni u njihovu psihu. Pa onda očekuju i od ljudi koji ih okružuju da se slično ponašaju. No povremeno naiđu na osobu koja na prvo mjesto stavlja sebe, a na druge se obazire samo ukoliko ih može iskoristiti za vlastite ciljeve. Takve ljude neki nazivaju bolesno ambicioznima, a drugi psihopatima/sociopatima. Ne bismo željeli upasti u zamku prevelikog pojednostavljanja, ali svatko će prije ili kasnije naići na asocijalno ponašanje.

Osnovni postulati informacijske sigurnosti poznati su po kratici CIA - Confidentiality, Integrity, Availability. U prijevodu, treba osigurati povjerljivost, ažurnost i dostupnost informacija. Radi postizanje tih ciljeva, organizacije donose sigurnosne politike i pravilnike koji propisuju ovlasti i odgovornosti za obavljanje pojedinih poslovnih zadataka. Pravila su smišljena tako da se smanji rizik i ograniči šteta ...

No ako su pravila kruta i ako se kruto primjenjuju, usporavaju poslovne procese i ponekad ih čak blokiraju. S druge strane, ako se olako prelazi preko pravila, samo zato da se posao obavi na vrijeme, postaje nejasno tko je odgovoran kad stvari pođu po zlu.

Ni jedan pravilnik ne spominje temeljnu ljudsku osobinu koja omogućava funkcioniranje društva, povjerenje. Povjerenje u sebe, u ljude kojima si okružen, s kojima radiš. Djecu odgajamo da budu otvorena i vjeruju ljudima, ali onda ubacimo zrno sumnje: čuvaj se stranaca, nisu svi dobronamjerni itd. Djeci je teško odoljeti osmjehu i pruženoj čokoladi, a vjerovali ili ne, slično je i s odraslima. U Velikoj Britaniji su napravili zanimljiv pokus: u tvrtkama su oskudno odjevene plavuše nudile zaposlenima čokoladu ako im daju svoj *password*. Iznenađili biste se koliko su čokolada podijelili!

Dok je većina ljudi oko nas dobronamjerna, povjerenje je prirodan način suživota. Svakome vjerujemo dok se ne pokaže da to ne zavrijeđuje. Kad neki pojedinac izigra naše povjerenje, gledamo ga drugim očima. Negativac stječe lošu reputaciju, ljudi se više ne odnose prema njemu na isti način i život mu postaje složeniji, teži. Obrnuto, čovjek kojeg prati dobra reputacija lakše radi svoj posao, uz manje propitivanja i objašnjavanja. Dakle uz povjerenje ide i reputacija, koja dobro funkcionira u malim zajednicama gdje se svi poznaju. U globaliziranom svijetu reputaciju grade i ruše mediji, pa je "bolesno ambicioznima" važno posjedovati ili kontrolirati medije.

U zakonima i pravilnicima nema mjesta za povjerenje i reputaciju. Zakoni i pravilnici pretendiraju na to budu općevažeci, da se primjenjuju na svakoga u svakoj situaciji. No iskustvo nam govori da se oni selektivno primjenjuju.

Svaka ljudska zajednica nužno se zasniva na povjerenju. Mnoge stvari uzimamo zdravo za gotovo, bez razmišljanja. Na primjer, novac po sebi nema nikakvu vrijednost, ali ga svi prihvaćamo kao

nagradu za rad jer vjerujemo da ćemo ga moći zamijeniti za nešto što nam treba. Novac podupire država, dakle povjerenje u novac temelji se na povjerenju u državu. Nekad je novac imao zlatnu podlogu, ali danas je postao maltene običan papir. Najuspješnije države na svijetu tiskaju ga "u tri smjene". Kad treba vratiti kredite Kinezima i Arapima, Amerika doštampa dolare. Time im doduše smanji vrijednost. Ali dok zajmodavci vjeruju da će im novac biti vraćen, dolar se smatra pouzdanom valutom. Jedan od dodatnih razloga na kojem se temelji vrijednost dolara je činjenica da naftu možete kupiti samo dolarima. Kad bismo razmišljali logično, ozbiljno bismo preispitali svoja vjerovanja. No jesmo li spremni prihvatiti činjenicu da novac ima samo psihološku vrijednost?

Imamo povjerenje u liječnika, kad nam daje injekciju znamo da je to lijek, a ne otrov. Imamo povjerenje u vozača tramvaja, taksiste, trgovce koji nam važu robu.. hm, ipak ćemo povremeno provjeriti da li smo zakinuti. Ovdje se radi o dvostrukom povjerenju, treba vjerovati vagi i onome koji važe. U supermarketima su postavljene vage na kojima kupci sami važu robu. To obrće situaciju, sada trgovac ima povjerenje u svoje kupce. Statistički, bit će da se to isplati. U slučaju prijevare, netko je oštećen, ili kupac ili trgovac. Ali trgovac svoj rizik može ugraditi u cijenu, pa ukradeno plaćaju poštteni kupci. Dakle trgovcu je isplativije vjerovati kupcima nego da kupci ne vjeruju njegovim prodavačima.

Vjerujete li vremenskoj prognozi? Prognoza sadrži postotak vjerojatnosti da će se ispuniti. Alpe mogu zadržati ciklonu, pa će kiša kasniti dan dva. Već smo se navikli na to da "djelomično oblačno s mjestimičnim pljuskovima" može značiti da će cijeli dan biti sunčano, ali će negdje u blizini padati kiša.

Teorija igara kaže da u igri u kojoj svi poštuju pravila pobjeđuju pojedinci koji ih krše! Oni imaju na raspolaganju veći broj poteza od naivnih poštenjaka. Ali poštenjaci imaju svoje obrambene mehanizme i ako shvate tko vara, eliminirati će ga iz igre. Zato se asocijalni tipovi nastoje prikriti, glume poštenjake, izgledaju posve iskreno i naivno.

Ako zamislimo obrnutu situaciju, u kojoj velika većina igrača ne poštuje pravila, to znači da su se "poštteni" prilagodili i počeli igrati "prljavo". Ali sistem može podnijeti samo ograničen postotak prevaranata, nakon čega se raspada. Kad prevelik broj ljudi vara, pravila gube svaku vrijednost.

I tu smo došli do suštine problema, do postotaka, vjerojatnosti i kontrole rizika. Zračni promet je ranjiv, pa su radi terorizma pojačane kontrole putnika i prtljage. Postotak potencijalnih terorista možda se mjeri u promilima, ali će osoblje svakog putnika pregledati jednako, kao da je terorist. Smatra se da je to taktika koja odvraća napadače. Neki putnici bolje podnose pretrage, čak im ulijevaju povjerenje u sigurnost leta. Drugi smatraju da se nepotrebno terorizira većina bezopasnih putnika. Sve ranije moramo dolaziti na let, kako bi se obavile kontrole. Time isplativost letenja na kraćim relacijama postaje upitna. Ako let traje 40 minuta, a morate doći u zračnu luku sat i pol ranije, pa još dodate sat za prijevoz do odredišnog grada, ispada da vam je prijevoz automobilom isplativiji. Uz to, nitko vas neće pregledavati kao kriminalca i tjerati da skidate remen od hlača i izuvate se da bi prošli kroz detektor metala.

Bez elementarnog povjerenja u druge, svaka ljudska zajednica se raspada. Društvo se raspada na pojedince. Na oprezne, nepovjerljive individue koji se brinu samo za sebe. I dalje živimo u zajednici, očekujemo da će zajednica odraditi neki minimum brige za nas, ali smo na oprezu i stalno mislimo će nas netko ili nešto izigrati i prevariti. Kvaliteta života u tom slučaju pada, život se pretvara u noćnu moru. To se događa u kolektivima gdje su ljudski odnosi zatravani.

Imao sam u životu nesreću da sam upoznao sredinu u kojoj ljudi "po defaultu" rade jedni protiv drugih. Od susjeda očekuju da će ih lagati, pokrasti, izvrnuti ruglu, ogovarati iza leđa. Ljudi su tamo uvijek na oprezu, jer ih tako uče prošla iskustva. Ako im pristupite čista srca, s naivnom namjerom da im pomognete, ne očekujući ništa za uzvrat, ne možete očekivati da će oni to shvatiti. Mislit će da ih želite nasanjkati, pa će vam preventino namjestiti zamku. Kad shvate da nemate zle namjere, smatraju vas glupim i nemilosrdno vas iskorištavaju. Ne bih nikome poželio takvo bolesno iskustvo. Ako me pitate kako se nosim s time, odgovor je da sam digao ruke od njih i više nemam s njima nikakve odnose.

Ostaje problem kako na prvi pogled prepoznati takve destruktivne ljude? Tu nam pomaže Izraelac

Sam Vaknin, čovjek s nekoliko diploma (iz ekonomije, psihologije i filozofije) kojeg sam upoznao u Skopju, gdje se skrasio. Potražite njegov profil na [Facebooku](#) [1]. Njegova je životna preokupacija osvješćivanje ljudi da prepoznaju narcisoidne psihopate, ljude koji pate od maligne samozaljubljenosti. Najnovija mu je meta Donald Trump. Narcisoidi zahtijevaju da su u centru pažnje, da ih se obožava, ako ne uspiju u tome, onda žele biti opasni, žele da ih se ljudi boje. Trump je bio član demokratske stranke, a sada se kandidira za predsjednika kao republikanac. Vaknin je našao citat u kojem je Trump davnih dana tvrdio da bi, kad bi se kandidirao za predsjednika, to učinio kao republikanac, jer su njihovi glasači užasno glupi i vjeruju svemu što im se kaže, vole gledati Fox News. Dakle Trumpova je kampanja posve lažirana, sračunata na pridobijanje glasova najneobrazovanijih birača. Tu se otkriva psihopatska narav, posvemašnja odvojenost od emocija, zapravo od emocija prema drugima, od suosjećanja.

Ne moramo tražiti primjere tako daleko, u vijestima nas podsjećaju na bivšeg premijera koji je zamračio goleme količine novca, pretvarajući se da se zalaže za nacionalne interese.

U igri će većina izopćiti prevaranta, kad ga otkriju, ali kad je prevarant na rukovodećem položaju, nedodirljiv, tada to nije tako lako.

Je li moguće izvući nekakav zadovoljavajući zaključak ove priče o povjerenju? Ako sve svedemo na upravljanje rizikom, trebalo bi izračunati koliki je rizik ako *by default* vjerujemo ljudima, a koliki ako principijelno ne vjerujemo nikome? Koja će strategija više naškoditi poslovanju, životu? I da li je moguće pronaći srednji put, otkriti zlatnu sredinu, tako da se posao odvija uspješno uz prihvatljiv rizik, a to znači uz prihvatljive gubitke? Nedavno sam s Vakninom raspravljao na tu temu. On tvrdi da svijetom upravljaju psihopati, sebičnjaci bez empatije i da to neće dobro završiti. "Orkestar je svirao dok je Titanik tonuo, pripremi se za najgore!" - poručio mi je na kraju dijaloga.

Druženje s normalnim, poštenim i suosjećajnim ljudima je ljekovito, dokazuje da su mogući zdravi međuljudski odnosi. Ali istovremeno treba učiti i biti spreman nositi se s malignim ljudima.

Na kraju, spomenimo da se problem povjerenja javlja i u računalnim mrežama. I tu se nalaze uređaji koji se lažno predstavljaju, maligni softver koji nam nastoji naškoditi. Njih proizvode i koriste maligni pojedinci, koje doduše ne vidimo, ali vidimo rezultate njihova rada. Kolega mi je ispričao kako je njegovu ustanovu zarazio *ransomware* i kako su naivni korisnici, čak i nakon višestruko ponavljanih upozorenja i dalje klikali na zaražene privitke zato jer su mislili da im je poruku poslao netko poznat, netko kome vjeruju.

sri, 2016-04-13 10:25 - Aco Dmitrović **Kategorije:** [Kolumna](#) [2]

**Vote:** 4.5

Vaša ocjena: Nema Average: 4.5 (2 votes)

**Source URL:** <https://sysportal.carnet.hr/node/1633>

#### Links

[1] <https://www.facebook.com/samvaknin?fref=ts>

[2] <https://sysportal.carnet.hr/taxonomy/term/71>