

A biztonság szerepe - a társadalmi bizalom egyes alapkérdései

Mizser Csilla Ilona

Egyetemi docens, Óbudai Egyetem Keleti Károly Gazdasági Kar
mizser.csilla@uni-obuda.hu

Absztrakt: A társadalom bizalom szintje és bizalom mintázata hatással bír az egyén bizalom érzetére, biztonság megélésre. Jelen tanulmány a társadalmi bizalommal dolgozó tudományos kutatásokat összefoglaló másodlagos kutatást kíván végezni. A társadalmi bizalom mellett jelentőséggel bír az egyén életminősége, a kapcsolatrendszere, a változáshoz való alkalmazkodóképessége. A társadalmi bizalom és a hozzá kapcsolható egyéni biztonságérzet lehetővé teszi az egyének számára az objektív valóság együttes értelmezését, szintetizálva a szubjektív, egyéni értelmezéseket. Hiszen a biztonság nem lehet kizárólag egy belső megélés, fellelhetőek a mérhető, objektív ismérvei is, csakúgy, mint a bizalomnak. Innovatív eleme az egyes kutatásoknak, hogy a társadalmi és egyéni bizalom kutatásokon túl, rámutatnak a bizalom vállalkozások életére ható optimális erejére.

Kulcsszavak: társadalom, egyén, biztonság, bizalom, vállalkozás, innováció

1 Bevezetés

Jó vagy rossz dolog -e a bizalom? Minden esetben az adott helyzettől függ -e, hogy megszületik -e a bizalom? Avagy vannak a bizalomnak általános, mindenkor érvényes ismérvei és alapjai?

Az a jelenség, hogy pontosan hogyan is bízunk a másik személyben hosszú idők óta a kutatások fókuszában áll. Egyéni és szervezeti bizalmat vizsgálva is arra a következtetésre jutott számos szerző, hogy a bizalomnak jó néhány összetevője ismert és a bizalom mérése sem egy síkon történhet.

A bizalom nyelvtani értelmezései kiváló alapot nyújtanak a téma összetettségének megfelelő megalapozásához. Kovács (2021) szerint a bizalom, mint kifejezés átfogó jelenség, amely beszédaktusként is értelmezhető.

A kérdés bonyolultságát a szerző feltevésének második része okozza, amely szerint a beszédaktusnak van bizalmi dimenziója. Megfogalmazható az a tétel, hogy a kommunikáció bizalmat feltételez, és a bizalomnak köszönhetően a kommunikáció hatékonyabbá, teljesebbé válik. A bizalom a legszemélyesebb

szinttől, az önbizalomtól a legátfogóbb kapcsolati hálóig, a társadalmi bizalomig terjed. (Kovács, 2021)

Nap mint nap bizalom és bizalmatlanság közötti ingadozásban élünk. A bizalom/bizalmatlanság mélyén, az emberek közötti kapcsolatokban megragadható egy feloldhatatlan apória: van bizalom, de még nincs; nincs bizalom, de mégis van. Egyetlen közösség sem működhet bizalom nélkül, ugyanakkor egyetlen közösség sem feltételezheti a bizalom teljes megvalósulását. Más szóval, mindig van egy adott bizalom vagy bizalmatlansági szint, amelyben a bizalom folyamatosan ki van téve a bizalmatlanságnak és fordítva. A bizalom teljes kiteljesedése határhelyzetnek vagy rendkívüli állapotnak tekinthető, amely a béke kivételes pillanataiban (szeretet, biztonság, önmagunkkal és a világgal való harmónia megtalálása) nyilvánul meg. Hasonlóképpen, a bizalmatlanság radikális formája a háborúban teljeseedik ki (félünk attól, hogy elveszítjük szeretteinket vagy az életünket, félünk attól, hogy hajléktalanná válunk). (Kovács, 2021)

2 Biztonság és bizalom témájával kapcsolatos tudományos irodalom áttekintése

A kortárs társadalomtudósok körében általános az egyetértés abban, hogy a társadalmi bizalom fontos. (Delhey-Newton, 2003)

A Covid-19 világjárvány utáni „új normálisban” a munkamódszerek, a kommunikációs csatornák, és így a szervezetek és a vezetők mindennapjai is végleg megváltoztak, és új globális kihívások jelennek meg. Szathmári-Kiss (2024) arra a kérdésre keresték a választ, hogy a vezetők és beosztottaik szemszögéből hogyan alakulnak az egyéni vezetői szerepek ebben a helyzetben, és ezek hogyan kapcsolódnak a szervezeti bizalomhoz és a vezetési stílusokhoz.

A szervezetelmélet szerint a kommunikáció minden szervezeti kultúra, sőt a szervezetek életető eleme. (Vári, 2016)

Fukuyama (1995) szerint a gazdaság társadalmi beágyazottsága miatt a kapcsolatokat nemcsak a költség-haszon elv, a szerződések és az önérdéket feltételező szankciók szabályozzák – amelyeket a szerző költségvonzataik miatt a „bizalmatlanság adójának” nevez –, hanem a társadalom tagjai közötti kölcsönös bizalom is.

A kölcsönös bizalom, mint társadalmi tőke, befolyásolja az egyesülési hajlandóságot, és alapul szolgálhat a vállalatok gazdasági lehetőségeinek hatékony kiaknázásához, valamint a szervezet tagjainak jólétéhez (Sass, 2011).

A család az emberi együttélés legrégebbi és legkisebb egysége, amely évezredek óta a társadalom és a gazdaság alapegysége, ezért a családi vállalkozás az egyik

legrégebbi üzleti forma. A családok világszerte természetes módon létrejövő közösségeket hoznak létre, amelyek bizalmi kapcsolatokra épülnek (Fukuyama, 1995). A családi dimenzióval rendelkező vállalkozások ezért hajlamosak a bizalmat irányítási mechanizmusként használni működésük során. A családi vállalkozások gazdasági jelentőségét napjainkban egyértelműen bizonyítja az a tény, hogy Németországban a vállalatok 90%-át családok irányítják, amelyek a GDP több mint felét teszik ki. (Vajda, 2020)

A bizalommal foglalkozó, a jelenségek különböző szintjeit vizsgáló tanulmányok a mai napig árnyalják a bizalom egyoldalúan pozitív hatására vonatkozó elképzeléseket.

A túlzott bizalom negatív hatásait is kimutatták. Következésképpen felmerülhet a kérdés, hogy mi az optimális bizalomszint, és hogyan befolyásolják a különböző bizalomszintek a szervezet működését. Egy bizalmi kapcsolatban a tapasztalatok kognitív értékelése mellett az érzelmi tényezők is szerepet játszanak az információfeldolgozásban. A bizalom kockázatából adódó bizonytalanság közvetlen érzelmi reakciókat vált ki. A döntés során átélt háttérérzelmek – legyenek akár kedvezőek vagy kedvezőtlenek – és a következmények értékeléséből adódó érzelmek egyaránt hatással bírnak. (Sass, 2005)

2 Biztonság és bizalom témájával kapcsolatos tudományos irodalomban bemutatott eredmények

A társadalmi bizalomról szóló szakirodalom különböző elméleteket tartalmaz a társadalmi bizalom eredetéről és meghatározóiról. Számos ellentmondásos empirikus eredményt is tartalmaz, még ugyanazon országon belül is, és különösen a nemzetközi kutatásokban. Delhey és Newton (2003) cikkében hat fő bizalomelméletet azonosítanak, az alulról felfelé irányuló, egyéni elméletektől a felülről lefelé irányuló, társadalmi elméletekig. Ezek az elméletek párhuzamosan futnak magának a bizalom fogalmának eltérő értelmezéseivel. Egyesek az egyének szociálpszichológiai tulajdonságának tekintik. Az emberek neveltetésük vagy későbbi élettapasztalataik szerint „bíznak” vagy bizalmatlanok. Mások azt állítják, hogy a bizalom társadalmi tulajdonság és kontextuális változó. Az egyének nem személyes tulajdonságként „birtokolják” azt, hanem inkább azt a társadalmat, amelyben élnek, értékelik általánosságban megbízhatónak vagy megbízhatatlannak. Minél inkább hiszik az emberek, hogy másokban meg kell bízni, annál inkább fognak maguk is megbízható módon viselkedni, és annál inkább erősítik a bizalom virtuális körét. Ebben az értelemben a bizalom a társadalmi rendszerek kontextuális tulajdonsága, ami azt jelenti, hogy egy olyan társadalmi jó, amelyet az állandó használat erősít.

	<i>A legtöbb emberben meg lehet bízni (%)</i>
Dél-Korea	60
Svájc	43
Kelet-Németország	35
Nyugat-Németország	32
Spanyolország	28
Magyarország	18
Szlovénia	14

1. táblázat: A bizalom egyes országokban

Forrás: Delhey, J., & Newton, K. (2003). Who trusts?: The origins of social trust in seven societies.
European societies

Delhey és Newton (2004) összefoglaló eredményei, miszerint a 60 országban vizsgált általánosított társadalmi bizalom nemzetek közötti összehasonlító elemzése azt mutatja, hogy az összefüggésben áll a kulturális, társadalmi, gazdasági és politikai változók szoros szindrómájával, és annak szerves részét képezi. A magas bizalommal rendelkező országokat etnikai homogenitás, protestáns vallási hagyományok, jó kormányzás, vagyon (egy főre jutó GDP) és jövedelmi egyenlőség jellemzi. Ez a sajátos kombináció a legkifejezettebben a magas bizalommal rendelkező északi országokban figyelhető meg, de ha ezt a csoportot eltávolítjuk az elemzésből, ugyanaz az általános minta található a fennmaradó 55 országban is, bár gyengébb formában. Vannak arra utaló jelek, hogy a vidéki társadalmakban az általánosított bizalom szintje viszonylag alacsony, de nincs bizonyíték arra, hogy a nagyléptékű városi társadalom aláássa a bizalmat.

A bizalom és korrelátumai közötti ok-okozati összefüggéseket lehetetlen meghatározni, de az eredmények arra utalnak, hogy az etnikai homogenitás és a protestáns hagyományok közvetlen hatással vannak a bizalomra, és közvetett hatással vannak a jó kormányzásra, a vagyonra és a jövedelmi egyenlőségre gyakorolt következményeiken keresztül. Az etnikai homogenitás fontossága az általánosított bizalom szempontjából azt is sugallja, hogy a partikuláris és az általánosított bizalom közötti különbség inkább fokozati, mintsem fajtabeli lehet. (Delhey&Newton, 2004)

Az általánosított bizalom a társadalomtudományok egyik legfontosabb témájává vált, önmagában is és a társadalmi tőke kulcsfontosságú polgári összetevőjeként is. A mai napig a nemzetközi kutatások a következő standard kérdésre támaszkodnak: „Általánosságban elmondható, hogy azt mondaná, hogy a legtöbb emberben meg lehet bízni, vagy hogy nagyon óvatosnak kell lenni az emberekkel való bánásmód során?” A sugárprobléma – vagyis hogy a válaszadók milyen

széles kört képzelnek el „a legtöbb embernek” – azonban problematikussá teszi az egyének és az országok közötti összehasonlítást. Eddig a sugárproblémával kapcsolatos foglalkozás nagy része spekuláció volt, de a legfrissebb World Values Survey 51 országra vonatkozó adatai lehetővé teszik annak becslését, hogy valójában milyen széles a bizalom sugara. Ezt úgy tesszük, hogy a standard bizalomkérdésre adott válaszokat egy új tételsorozathoz kapcsoljuk, amely a csoporton belüli és a csoporton kívüli bizalmat méri. Az 51 országból 41-ben a standard kérdésben szereplő „legtöbb ember” túlnyomórészt külső csoportokat jelent. A „legtöbb ember” sugara országonként jelentősen eltér; lényegesen szűkebb a konfuciánus országokban, és szélesebb a gazdag országokban. Egyes országok bizalomra vonatkozó rangsorolása így drámaian megváltozik, ha a standard kérdést egy sugárhoz igazított bizalmi pontszámmal helyettesítjük. Az országok közötti regressziók során a bizalom sugara számít a polgári attitűdök és viselkedés szempontjából, mivel a bizalom feltételezett polgári jellege széles sugártól függ. (Delhey et al., 2011)

Elméletek	Változók
Egyéni Személyiségelmélet Siker és jóllételemélet	Optimizmus, életvezetés Jövedelem, társadalmi státusz, élettettel való elégedettség, munkával való elégedettség, boldogság, szorongás Önkéntes szervezeti tagság
Szociális Önkéntes szervezetelmélet Szociális hálózatelmélet Közösségelmélet Társadalmi elmélet	Baráti hálózatok Városméret, a közösséggel való elégedettség, közösségi biztonság Társadalmi konfliktusok, a demokratikus intézményekkel való elégedettség, politikai szabadság, közbiztonság

2. táblázat: A bizalom hat elmélete és a kapcsolódó változók

Forrás: Delhey, J., & Newton, K. (2003). Who trusts?: The origins of social trust in seven societies. European societies

Következtetések

Számos, a kockázatszélés és a veszélyek elfogadása területén végzett tanulmány tartalmazza a bizalmat magyarázó változóként. Ennek ellenére a bizalom fontosságát gyakran megkérdőjelezzük. A lényeges kérdés nemcsak az, hogy a bizalom kulcsfontosságú-e, hanem az is, hogy az emberek milyen bizalomformára támaszkodnak egy adott helyzetben. Siegrist (2021) arra a következtetésre jutott,

hogy a bizalom fontossága veszélyforrásonként és válaszadói csoportonként változik. A legtöbb tanulmány olyan kérdőíveket használ, amelyek korlátozott információt nyújtanak az oksági összefüggésekről. A jövőbeli kutatásoknak inkább azokra a kísérletekre kellene összpontosítaniuk, amelyek azt vizsgálják, hogy a bizalom az emberek attitűdjének következménye-e, vagy befolyásolja-e a technológiával kapcsolatos attitűdjeiket. Továbbá jobban meg kell érteni azokat a tényezőket, amelyek meghatározzák, hogy az emberek mely felismerésekre támaszkodnak a veszélyek értékelésekor. (Siegrist, 2021)

Összefoglalás

A bizalom mindennapi tevékenységeink elengedhetetlen összetevője. Az a tény, hogy ezeket a tevékenységeket egyre inkább az interneten elérhető számos szolgáltatás igénybevételével végezzük, szükségessé teszi annak megértését, hogy a felhasználók hogyan érzékelik a bizalmat az online környezetben. A bizalom észlelésére és modellezési módjaira már számos szakirodalom létezik. A bizalomészlelési modell általában felsorolja azon tényezők egy halmazát, amelyek befolyásolják, hogy egy személy megbízik-e egy másik személyben, számítógépben vagy weboldalon. A különböző modellek különböző tényezőket határoznak meg, de egy egységes modell, amely több forráskönyvre és különböző környezetekre alkalmazható, még hiányzik. Ezenkívül kíváncsiak a következtetések arról, hogy az egyes tényezők milyen fontossággal bírnak a bizalom észlelésében.

Hivatkozások

- [1] Costante, E., Den Hartog, J., & Petkovic, M. (2011, September). On-line trust perception: What really matters. In 2011 1st Workshop on Socio-Technical Aspects in Security and Trust (STAST) (pp. 52-59). IEEE.
- [2] DELHEY, J., & NEWTON, K. (2003). Who trusts?: The origins of social trust in seven societies. *European societies*, 5(2), 93-137.
- [3] DELHEY, J., & NEWTON, K. (2004). Social trust: global pattern or Nordic exceptionalism? (No. SP I 2004-202). WZB Discussion Paper.
- [4] DELHEY, J., NEWTON, K., & WELZEL, C. (2011). How general is trust in "most people"? Solving the radius of trust problem. *American sociological review*, 76(5), 786-807.
- [5] FUKUYAMA, F. (1995): "Trust – Social Virtues and the Creation of Well-being", Európa Kiadó
- [6] KOVÁCS, B. (2021): Trust–speech–act. *Transylvanian Museum* 83.4 (2021): 137-146.
- [7] SASS, J. (2005). Trust patterns and trust decisions in the organization. University of Pécs Psychology Doctoral School

- [8] SASS, J. (2005). Trust in organizations. *Hungarian Psychological Review*, 60 (1-2), 7-27.
- [9] SASS, J. (2011): "The concept, effects and foundations of trust" in Sass, J.: *Organizational emotions and organizational trust*, Corvinus University of Budapest
- [10] Siegrist, M. (2021). Trust and risk perception: A critical review of the literature. *Risk analysis*, 41(3), 480-490.
- [11] Szathmári, E., & Kiss, O. E. (2024). Vezetői szerepek és szervezeti bizalom az „új normális”-ban. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 79(3), 453-467.
- [12] VAJDA, É. (2020). The Role of Trust in Family Firms. *Köz-gazdaság-Review of Economic Theory and Policy*, 15(3), 106-118.