

## Bizalom - önbizalom

### Maráczai Gréta

Óbudai Egyetem, kancellária

maraczi.greta@ka.uni-obuda.hu

### Dr. habil. Lazányi Kornélia

Egyetemi docens, Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar

lazanyi.kornelia@kgk.uni-obuda.hu

*Absztrakt: A bizalom társas létünk alapja. Minden emberi viszonyt befolyásol. Enélkül nem csupán társadalmi kötelek nem jöhetnének létre, de még családok, sőt partnerkapcsolatok sem. A bizalomnak két komponensét ismeri a szakirodalom. A diszpozíciós bizalom az egyének személyes jellemzője. Vele született, illetve kora gyermekkorban kialakuló jellemző, mely végig kíséri életünket. A bizalomnak van azonban egy folyamatosan változó komponense, a történeti bizalom, amelynek kialakulását az információk - korábbi interakciók tapasztalatai, adatok, esélyek, valószínűségek – befolyásolják. A szakirodalom feldolgozása után a tanulmány célja a bizalom ezen második komponensének vizsgálata.*

*Kulcsszavak: bizalom, társasság, érzelmek, önbizalom*

## 1. Bevezetés

Mi a bizalom? Egy egyéni érzés vagy a társadalomban levő közös érzések összessége, amely csak olyan emberek között jöhet létre, akik már évek óta ismerik egymást?

A szakirodalom a bizalmat számos módon definiálja. Van, aki a bizalom személyes jellegét hangsúlyozza, hiszen, éppúgy, mint a személyiség a bizalom alapvetően befolyásolja az emberek attitűdjét, másokhoz, a világhoz való hozzáállását [1] [2]. Mások a bizalmat motivációs oldalról közelítik meg, és tekintik azt magasabb rendű, társas motívumnak [3].

Emellett lehet a bizalomra érzelmi állapotként is tekinteni [4] [5]. Ez esetben a bizalom pozitív érzelmi állapot [6], ahol az érzelem általa kiváltott cselekvés irá-

nya közeledő. A pozitív érzelmek a másik személyhez való közel kerülésre, az el és befogadására való hajlandóságra utalnak, illetve késztetnek.

Számos szerző azonban még tovább megy, és a bizalmat a hithez hasonlítja, illetve azzal állítja párhuzamba. Véleményük szerint a bizalom nem mérlegelés és racionális döntés eredménye, hanem irracionális, érzelmi viszony. A másik fél bennünk létrejövő pozitív képének viselkedési kimenete [7].

A bizalomra emellett tekinthetünk úgy, mint egy készségre, amelyet odafigyeléssel és tudatossággal tudunk fejleszteni. [8] [9] Ahhoz, azonban, hogy mások bízzanak bennünk, először saját magunkon, majd a másokkal való kapcsolatainkon kell dolgoznunk. Ahhoz, hogy bízzunk másokban és mások bizalmát is el tudjuk nyerni, megfelelő önbizalom, ahhoz pedig világos értékrend szükséges. Emellett elengedhetetlenül fontos a tudatos önreflexió képessége is. Fel kell mérni, hogy miben vagyunk jók, tehetségesek és melyek azok a személyes adottságaink, amik bizalmat keltenek másokban. Hitelességünk és személyes jellemzőink így nem csak megteremthetik a megfelelő bizalmat, hanem fenn is tarthatják azt. [10]

A bizalom számos szakirodalmi forrás szerint nem más, mint kockázat [11], illetve a kockázatos helyzetekhez tartozó cselekvési hajlandóság [12]. Ebben az értelmezési keretben a bizalom az együttműködés valószínűségének mérőszáma. Minél magasabba a partnerbe vetett bizalom, annál valószínűbb, hogy megfontolásra kerül az egyén részéről a másik féllel való kooperáció.

A definíciós sokszínűséget tovább fokozza, hogy számos szakirodalmi forrás különbözteti meg a bizalom különböző formáit. Például Zucker [13] a bizalom folyamat alapú, tulajdonság alapú és intézményi alapú formái mellett érvel, míg Moorman és szerzőtársai [14] szerint a bizalom három alappillére, a képesség, az erkölcsi szilárdság és a jóakarat.

Jelen tanulmány célja, hogy a bizalmat mint érzelmi és társas jelenséget vizsgálja, és rámutasson arra, hogy mindkét aspektusból kiindulva a személyes jellemzőként történő értelmezés fontos momentuma a definíciónak.

## 2. Érzelmek és érzések

Az emberi lét igen egyszerűen megfogalmazható lenne, ha aszerint élnénk, hogy „Átélni, hanem megélni”. Ha az emberiséget a materiális oldaláról figyeljük meg, akkor egy igen összetett rendszert tekinthetünk át. Az egyre drasztikusabban fejlődő világban az IT felé nyúlunk és újabb és újabb automatizált vagy robotizált dolgokat szeretnénk létrehozni. Ha egy ember képes érezni, akkor egy robot is képes lehet érzéseket táplálni? Honnan erednek az érzések és melyek azok a körülmények, melyek erősebbé vagy épp gyengébbé teszik ezeket.

Az emberek társas lények. Keresik azokat a személyeket, akik társaságában szeretnek lenni, akikkel felszabadultak, ami által kialakul a bizalmunk feléjük. Mindig valamit keresünk, mindig új impulzusok után vágyunk. Mindig az újdonság varázsa visz minket előre. Mindig olyat akarunk, amit sohasem tapasztalhattunk meg eddig. Ehhez kapcsolódik a kérdés, hogy valakiben miért bízom meg és mi okozza azt az impulzust, hogy valakiben ne bízzak meg.

Ember...Érzelem...Bizalom... Bár George Orwell az 1984 című írásában próbálta érzelemmentessé változtatni a Földet és társadalmát, abban a reményben, hogy így talán egy szabályozhatóbb és ösztönözhetőbb társadalmat alakítson ki az érzelem mentességgel, az emberi lét elképzelhetetlen érzelmek nélkül.

Egyesek szerint az érzések irracionálisak. Emellett, ha a tradicionális női szerepeket tekintjük, az érzelmi alapú döntéshozatal a nők sajátja. De, ha jobban megvizsgáljuk a kérdést, az, aki nem érez vagy megpróbál érzelemmentesen élni, az is érez valamit. Az emberek ugyanis nem csupán racionálisan értékelik a világot, hanem érzelmekkel, érzelmi állapotokkal is reagálnak az őket körülvevő történésekre. Ezek az érzelmek egyéni jellemzők [15].

Érzések hada vár ránk életünk során, melyeket egyedül kell átélnünk és feldolgoznunk. Így ösztönösen vágyunk arra, hogy érzéseinket átélt élményeinket megosszuk másokkal. Ezáltal vagy a pozitív érzésekkel vagy negatív tapasztalatokkal, de mindenképpen tanulsággal adjuk át ezeket másoknak. A negatív tapasztalatokat általában a közelebb álló személyekkel osztjuk meg, ugyanis a negatív impulzusokat tragédiaként, de legalábbis csalódásként éljük meg. Pontosan amiatt, ahogy próbáljuk feldolgozzuk ezeket más megvilágításba kerülnek. Akik alapvetően pozitív szemléletűek ők tanulságot próbálnak levonni, akik nem rendelkeznek ezzel a tulajdonsággal ők kudarcként élik meg. [16]

Minden élethelyzet, minden impulzus valamilyen érzelmet vált ki belőlünk. Nem tudunk „Yes or No” alapon dönteni mindenben és kizárólag célirányosan érzelemmentesen létezni. Nagyobb döntéseket sem tudunk meghozni impulzus alapján, mert racionálisan próbálunk dönteni.

### 3. Társas lények vagyunk

Két ember között nem csak akkor jöhet szóba a társas lét, mikor kialakul a szeretet. Némi „szimpátia”, vagy „haszonként” aposztrofált gazdasági racionalitás is elég ahhoz, hogy elkezdődjön kialakulni a bizalom.

Miért is vagyunk társas lények? Talán a félelem, mint rossz érzés vezényel minket abban, hogy ha egyedül vagyunk, bajunk eshet a világban? A társasság iránti

igény nem ilyen egyszerű. Nem csupán félelmeink okán vagyunk együtt másokkal, vágyunk a társaságukra, de az örömet, vagy akár egy rossz élményt is megszeretnénk osztani másokkal. A legtöbb embernek kell egy (szignifikáns) másik léte. Nem feltétlen mindennap, a nap minden percében fizikailag, hanem a tudat, hogy van mellette valaki. [17] Van egy olyan személy az életében, akire számíthat, aki mellette áll, aki biztosítja az erőt a kapcsolatban, hogy ha ő elbukik egyedül, vagy csak segítségre van szüksége, akkor ott terem és megoldást nyújt számára. Szeret maga mellett tudni a másokat, és mivel a bizalmába fogadja őket, így nehezen is engedi el. Egy kapcsolatfüggő ember számára a társasság egyszerre hiány és növekedés alapú szükséglet.

- Hiány alapú szükségleteink nem meglelte szorongást és feszültséget eredményez.
- Növekedés alapú szükségleteink mindig kielégületlenek.

Ennek megfelelően tehát a társasság egyszerre kínálja a hiány,- és növekedés alapú szükségletek kielégülésének lehetőségét. Ez azonban azt jelenti, hogy nem is a másik személye alakítja ki a függőségi viszonyt, hanem az általa folyamatosan kielégített szükségletek.

Viszont az sem mindegy, hogy milyen a befogadó oldal. Mai társadalmunkból sajnálatos módon hiányzik az őszinteség. 20 évvel ezelőtt, ha a gyerekek játszani szerettek volna a barátaikkal elmentek a játszótérre. Ha valakivel egy titkot szerettek volna megosztani, találkoztak vele. Időt szántak a másokra. Az élményeiket másokkal élték át, és nem volt szükségük arra, hogy ezt megosszák számukra szinte ismeretlen emberekkel.

A mai felgyorsult és hihetetlen mértékben fejlődő világban azonban szinte már magunkra sincs időnk. [18] Az emberek nagy része valamilyen felvett szokás mentén éli az életét mások előtt. Bizonyos színben szeretné láttatni magát, és ezért csak a pozitív élményeket éli meg mások előtt. A negatív élményeit próbálja elfedni vagy semmissé tenni.

Az emberek jelentős része pedig szinte nem is él valódi társadalmi életet csak a világhálón keresztül, mely szinte megöli az emberi kapcsolatokat. Ennek ellenére rettentően sok időt fordítunk, hogy tökéletes képet alkossunk magunkról és ezt mutassuk mások felé. Ebben a helyzetben „segít” a social media használata. [19] Az ott ismerősként fellelhető barátaink valójában hány százaléka, ténylegesen a barátunk? Mennyi időt töltünk együtt? Mit tudunk a másikról? Megbízunk a másokban? Elmondanánk neki, ha szomorúak vagyunk és vigaszt találnánk a szavaiban? Vagy nem is akarjuk, hogy mások tudják, ha szomorúak vagyunk, kizárólag a tökéletes életünket lássák, ami valójában közel sem az? Hiszen mindennek ára van. [20]

## 4. Bizalom

Az őszinteség és a bizalom kellene, hogy legyenek társadalmunk alapkövei [21], de az újkornak köszönhetően, az emberek nem őszinték sem egymással, sem a környezetükkel, de még önmagukkal szemben sem. A probléma ott kezdődik, hogy ha nem bíznak meg magukban, nem fogadják el magukat olyannak, amilyenek, akkor milyen alapon várom el másoktól, hogy megbízzanak bennem. Addig amíg saját magunknak is hazudunk és azért alakítunk ki téves képet magunkról, hogy mások elfogadjanak, addig a saját magunk iránti bizalmunk sincsen a helyén, így hiába várjuk, hogy mások elfogadjanak, megbízzanak bennünk [22] [23].

Sajnálatos tény, hogy a bizalom a legnagyobb, de a legtörekényebb kincs. A legtöbb embernek hosszú időre van szüksége ahhoz, hogy a másikban megbízzon. Sőt, a feltétel nélküli teljes bizalom talán csak utópia. A bizalom elnyeréséhez több tényező ideális együtt-állása szükséges, míg az elvesztéshez elég egy mozzanat. A bizalom kialakulásában több tényező is fontos szerepet játszik [24]:

- személyes fogékonyság,
- másik fél kontrollálhatósága,
- jó hírnév, előzetes tapasztalatok alapján történő megítélés,
- meglévő sztereotípiák hatása.

A feleknek azonban csak egyszer kell ahhoz rosszul dönteniük, hogy a tettük következménye bizalmatlanságot szüljön. Ha egy olyan gondolat fogalmazódik meg a felekben, aminek a következménye a bizonytalanság, azzal egy másodperc alatt elvesztik azt a bizalmat, amit hosszú idő alatt felépítettek.

Éppen ezért szokás a bizalmat „lehetőségként” aposztrofálni. A másik kezébe egy képzeletbeli tört adok, amivel vagy megvéd vagy hátba szúr; és ezt csak ő döntheti el. Én csupán lehetőséget adok számára dönteni.

A bizalom azonban nem csupán kincs, de fegyver is lehet. Nem csupán a bizalom hiánya, de annak túlzott mértéke is káros hatással lehet társas kapcsolatainkra. Ha mindent elhiszünk, ha bárkiben válogatás nélkül megbízunk, akkor fennáll a lehetősége, hogy könnyen csalódunk a másikban, és ilyenkor nem feltétlenül a csalódást éljük meg nehezen, hanem azt, hogy tévedtünk, amely az önképünk sérüléséhez, az önmagunkba vetett bizalmunk megingásához vezethet.

## 5. Következtetés

A bizalomnak számos definíciója létezik, és ezek együttes jelenléte a szakirodalomban bizonyítja, hogy a jelenség nem csak komplex, de többféleképpen is értelmezhető.

Míg egyesek képességet, mások hajlandóságot látnak benne. Jelen tanulmány célja az volt, hogy a bizalomra a társas lét és érzelmek irányából reflektáljon. A bizalom - értelmezésünk szerint - ugyanis nem egy irracionális érzelem, hanem egy társas interakció, melynek gyökere az egyén önképe és az őt körülvevő világgal kapcsolatos attitűdje. Ennek megfelelően a tanulmány konklúziójaként megfogalmazható, hogy életünkben az egyik legfontosabb, hogy bízzunk saját magunkban [25]. Mi hozzuk meg a saját döntéseinket életünk nagy részében, a döntéseink befolyásolják az életünk menetét. Ha saját magunkban ezáltal a döntéseinkben nem vagyunk biztosak, akkor nem tudjuk biztos kézzel irányítani az életünket sem. Szoros és jó kapcsolatot kell kialakítanunk önmagunkkal, szeretnünk kell saját magunkat. Így tudunk nyitni mások felé.

Az őszinteségnek és az ebből fakadó érzésnek a „BIZALOM”-nak kellene lennie társadalmunk egyik mozgatórugójának. Ahhoz azonban, hogy őszinte társadalomban éljünk és értelmes, tudatos kapcsolatok jöjjenek létre, először magunknak kell bevallani, hogy kik is vagyunk. Ne másoknak akarjunk megfelelni, hanem saját magunknak, és próbáljunk meg olyan társas kapcsolatokat kialakítani, melyekben önmagunk lehetünk, ez egyrészt elősegíti a másokba vetett bizalom kialakulását - hiszen a bizalom pozitív érzelmi reláció, másrészt az emberi létezés szükséges valahova tartozás, társasság élményét is megadja.

### Köszönetnyilvánítás

A tanulmány az Új Nemzeti Kiválóság Program támogatásával készült



EMBERI ERŐFORRÁSOK  
MINISZTERIUMA

### Felhasznált irodalom

- [1]. Bakacsi Gyula (2001). Szervezeti magatartás és vezetés, 2001, pp. 23-36.
- [2]. Luhman, N. (1979). Trust and Power. John Wiley, Chichester
- [3]. Maslow, A., & Lewis, K. J. (1987). Maslow's hierarchy of ne-

- eds. Salenger Incorporated, 14, 987.
- [4]. Kalia, A. K., Ajmeri, N., Chan, K. S., Cho, J. H., Adali, S., & Singh, M. P. (2014). A Model of Trust, Moods, and Emotions in Multiagent Systems and its Empirical Evaluation. North Carolina State University Raleigh United States.
- [5]. Kausel, E. E., & Connolly, T. (2014). Do people have accurate beliefs about the behavioral consequences of incidental emotions? Evidence from trust games. *Journal of Economic Psychology*, 42, 96-111.
- [6]. Cropanzano R., James K., Konovsky M.A. (1993): Dispositional affectivity as a predictor of work attitudes and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 14. pp. 595-606.
- [7]. Luhmann, N. (2018). Trust and power. John Wiley & Sons.
- [8]. Anca, T. U. T. U. L. E. A. (2010). Trust—A leadership skill. *Studies in Business and Economics*.
- [9]. Baier, A. (1986). Trust and antitrust. *Ethics*, 96(2), 231-260.
- [10]. Covey, Stephen M. R.: A bizalom sebessége, (2011), pp. 61-81
- [11]. Barney, J.B. – Hansen, M.H. (1994): Trustworthiness as a source of competitive advantage, *Strategic Management Journal*, Vol. 15. Winter Special Issue; pp. 175 – 190
- [12]. Gambetta, Diego ed. (1988): Trust. Making and Breaking Cooperative Relations. New York–Oxford: Basil Blackwell.
- [13]. Zucker, L.G. (1986): Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920. *Research in Organizational Behaviour*, (8): 53–11.
- [14]. Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Darnold, T. C. (2018). Understanding How Perceived Leader Integrity Affects Follower Trust: Lessons From the Use of Multidimensional Measures of Integrity and Trust. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 1548051817750544.
- [15]. Lazarus R.S. (1999): Stress and emotion: A new synthesis. New York: Springer.
- [16]. Lazányi, K. (2010): Az érzelmi munkát befolyásoló tényezők – Érzelmi munka az onkológiában. Doktori értekezés, Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest.
- [17]. Bapna, R., Gupta, A., Rice, S., & Sundararajan, A. (2017). Trust and the strength of ties in online social networks: An exploratory field experiment. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 41(1), 115-130.
- [18]. Yang, B., Lei, Y., Liu, J., & Li, W. (2017). Social collaborative filtering by trust. *IEEE transactions on pattern analysis and machine intelligence*, 39(8), 1633-1647.
- [19]. Lin, N. (2017). Building a network theory of social capital. In *Social capital* (pp. 3-28). Routledge.
- [20]. Reis, Harry T., W. Andrew Collins, and Ellen Berscheid. "The relati-

- onship context of human behavior and development." *Psychological bulletin* 126.6 (2000): 844.
- [21]. Fukuyama, F. (1997): *Bizalom*. Budapest: Európa
- [22]. McCarthy, M. H., Wood, J. V., & Holmes, J. G. (2017). Dispositional pathways to trust: Self-esteem and agreeableness interact to predict trust and negative emotional disclosure. *Journal of personality and social psychology*, 113(1), 95.
- [23]. Grossman, Z., & Van Der Weele, J. J. (2017). Self-image and willful ignorance in social decisions. *Journal of the European Economic Association*, 15(1), 173-217.
- [24]. Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- [25]. Han, S. (2017). Attachment insecurity and openness to diversity: The roles of self-esteem and trust. *Personality and Individual Differences*, 111, 291-296.