

Szabó I. László

## Az intézményi, szervezeti bizalom helyzete Magyarországon 2014 elején

*Az utóbbi évtizedek pszichológiai, szociológiai, politológiai és közgazdasági vizsgálódásainak kurrens témájává vált a bizalom jelentésének kifejtése, magyarázata, és gyakran az empirikus mérésére való törekvés is. A személyközi és a csoportközi bizalomindex mellett egyre inkább elterjedt a gazdasági, a pénzügyi, a fogyasztói és a vállalkozói bizalomindexek számítása. A bizalom kialakulhat a másik félhez fűződő érzelmek kapcsán vagy pedig kognitív folyamat eredményeként. Kutatása az interperszonális és csoportközi kapcsolatok mellett magában foglalja az intézmények, a szervezetek, a társulások és ezeken keresztül az egyes alrendszerek megítélését is. Számos módszertani probléma is felmerülhet akár csak az intézményi bizalom vizsgálata során, amelyek nehezítik és meg is akadályozhatják az időbeli vagy az egyes országokban kapott eredmények összevetését. A feltett kérdések eltérései is könnyen vezethetnek ahhoz, hogy az empirikus kutatások eltérő jelentéstartalmakat vizsgálnak, többek között várt cselekvést, bizalmat, bizakodást, meggyőződést, ráhagyatkozást, várakozást, kompetenciát, amelyek egy részének nincs köze a bizalom fogalmához. Az időszakonként eltérő országon belüli, valamint országok közötti társadalmi, gazdasági kontextusok és intézményi állapotok meglepő eredményeket is mutathatnak. Az intézményi, szervezeti bizalom összetevőinek áttekintését követően a 2014. februári adatokból a magyar társadalom intézményi, szervezeti bizalmának helyzetét mutatom be.*

### A bizalom fogalmáról

Közgazdászoktól, társadalomtudósoktól a bizalomnak több meghatározását is ismerjük. Piotr Sztompka a bizalom kialakulásának három módját különbözteti meg. Létrejöhet egyoldalúan az egyik fél másikról alkotott jó szándékának feltételezésén. Előfordulhat az is, hogy a cselekvő belső indítást érez a másik fél iránti bizalom feltételezésének megteremtésére, mert e nélkül a cselekvés nem tud megvalósulni. Elterjedhet az egyes közösségeken belül is, létrehozva a bizalom kultúráját, amely az adott közösség működését biztosító normák és értékek rendszeréből következik.<sup>1</sup>

Két egyén között akkor alakul ki, amikor az egyik a másik egyénben megbízik, cselekvését önmaga számára hasznosnak tartja. *A bizalom elsősorban pszichológiai fogalom, amely a gyanakvás, a bizalmatlanság ellentéte, azaz a cselekvés gördülékennyé tétele érdekében a bizonytalanság állapotának redukálása. A személyek közötti kooperációt, együttműködést a bizalom kialakulása, megléte teszi rugalmassá. Amennyiben bizonytalanság áll fenn mindkét partner részéről, csekély az esélye hatékony együttműködés kialakulásának. Ez a szemlélet elsősorban a racionális döntések elméletére jellemző. Természetesen*

1 Sztompka, Piotr: *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge, 1999, Cambridge University Press.

a cselekvők az esetek kis részében egyeztetik azt, hogy bizalmat táplálnak-e a másik fél iránt, azaz a bizalom általában egyirányú és ésszerű kockázatvállalással járó állapot.

*Elsősorban az affektív bizalomfelfogás képviselői szerint a bízó fél pozitív attitűdjének stabilizálása miatt kapcsolataiban biztonságérzetének, biztonságának kialakítására törekszik, aminek megnyilvánulása a bizalom, amely ebben az esetben két elemből tevődik össze. Egyrészt a jó szándékra épülő emocionális elemből, másrészt az értékelő elemből, amely az igazságosságot és lelkiismeretességet felmutató morális elvekből, valamint ezek gyakorlati végrehajtását eredményező kompetenciából vezeti le.<sup>2</sup> Az érzelmi megközelítést alkalmazók szerint a bizalom a másik személy jóhiszeműségének (goodwill), valamint tevékenységbeli kompetenciájának feltételezésével alakul ki.*

*A szocioökonómiai szemlélet az egyéni racionalitásra vezeti vissza a bizalmat, amely elsősorban a kockázat vállalásában jelentkezik, azaz mindig mérlegeli, hogy esetleg a másik fél mégsem fog eleget tenni a pozitív tartalmú várakozásnak. A racionális döntések elmélete kognitív alapokról azt keresi, hogy a rendelkezésre álló információk alapján mennyire valószínű, hogy a másik személy a várakozások szerinti kedvező vagy kedvezőtlen viselkedést fog tanúsítani. Különbséget kell tenni a bizalom és a megbízás között. Az előbbi kockázatvállalással párosul, míg az utóbbi esetében nem merül fel, hogy a megbízó negatív következményekkel számoljon. A racionális döntések elmélete a bizalom meghatározásakor eltekint a felmerülő emocionális elemektől. Russel Hardin a bizalmat két fél egymással szembeni érdekbeágyazásának tekinti: „... azért bízom meg benned, mert itt és most úgy vélem, érdekedben áll nemcsak a magad érdekeire tekintettel lenned, de az enyémmre is... Vagyis az érdekeimet szervesen beilleszted saját érdekeid »csomagjába«.”<sup>3</sup> Nem más ez, mint racionális elvárás a másik önérdelvezérelt magatartásával szemben. Az érdek nem szűkül le az anyagi javakra. Nemcsak anyagi haszonról lehet szó egy bizalmi kapcsolatban, hanem magáért a kapcsolatért, annak érzelmi töltetért, értékességéért is kiépülhet a bizalom. Hardin kiemeli, hogy két fél érdekeinek egyezősége és ezek követése még nem eredményezi, hogy bizalmi kapcsolat alakuljon ki közöttük. Nélkülözhetetlen, hogy a bizalommal kitüntetett egyén fontosnak tartsa az interakció fenntartását a benne megbízóval. Hardin is rámutat, hogy a bizalom mellett jelen van a bizonytalanság is, a másik fél dönthet a bizalmi kapcsolat elutasításáról, felrúgásáról. *A bizalom konkrét másik fél irányában nyilvánul meg, ennek során mérlegeljük egy bizalmi kapcsolat kialakítását, s ezt a másik fél viselkedésével kapcsolatos várakozásaink alapján tesszük meg.* Bírálja a normatív elvárásokat előtérbe helyező megközelítést, kiemeli, hogy a kölcsönösen megnyilvánuló érdekviszony több és stabilabb a normatív elvárásnál, önérdelkeken alapuló, racionális elvárás.*

Bizalomról csak akkor beszélhetünk – mint jeleztem –, ha az a cselekvők legalább egyikében kialakul a másik fél iránt. Nem biztos azonban, hogy ez kölcsönös, a másik fél bizonytalansága fennmaradhat. *A bizalom tehát általában nem kölcsönös, hanem inkább egyirányú. Nem viszony, hanem irányultság, viszonyulás, mert a kialakulásának nem feltétele a kölcsönössége.* A bizalomtól meg kell különböztetni a ráhagyatkozást, amely csak a másik ember tulajdonságaiba vetett hiten alapul, hiányzik a megbízó személyére irányuló jóindulat.

2 Balázs Zoltán: *A bizalom fogalma. Századvég* [online]. Új folyam, 24. sz. 2002. 2. sz.

3 Hardin, Russel: *Bizalom. Szociológiai Figyelő*, 2002. 1–2. sz. 5. o.

A *funkcionalista Niklas Luhmann* szerint a kis közösségekben kialakuló bizalom más jellegű, nem alkalmazható a társadalom szintjén. Luhmann a bizalom fogalma (*trust*) alá azt a situációt sorolja, amikor az egyén alternatívákat mérlegel és felelősen dönt. A bizakodás (*confidence*) fogalma viszont attitűdöt jelent olyan makroszintű helyzetekre, amikor az egyén nem számol kockázattal, hanem szinte magától értetődőnek tekinti a pozitív kimenetelt. Luhmann a modern társadalmak komplexitásának, következményeinek tartja a bizonytalanság magas szintjét. A társadalmi evolúció eredménye a bizalmasság, a meggyőződés és a bizalom kialakulása és situációfüggő fontossága, egymás kiegészítése. A komplex rendszerek a cselekvés gördülékenysége érdekében kikényszerítik a meggyőződés mint előfeltétel alkalmazását. *Szétválasztja a bizalom fogalmát, az egyik esetben a bizalom (trust) a kockázatokat magukba foglaló alternatívák közötti választást jelenti a személyes kapcsolatokban, míg a bizalom másik típusa a bizalom, azaz a bizakodás (confidence) a kockázatok nélküli bizalmi viszonyt jelöli a rendszerek szintjén.* „A bizalom [confidence] a rendszerben és a bizalom [trust] a partnerekben az alternatívákat figyelembe véve különböző attitűdök, de kétségtelenül hatnak egymásra; különösen a bizalom [confidence] csökkenése vagy a nehézségek erősödése a helyzetek és a partnerek megtalálásában, amely indokoltan bizalmat [trust] romboló hatást válthat ki, ez pedig csökkenti a rendszerben igénybe vehető aktivitások terjedelmét.”<sup>4</sup> A bizalom és a bizakodás között átjárás van, ugyanis ha valaki mélyen bevonódik a közéletbe, azaz úgy érzi, hogy az ő döntésén is múlnak a dolgok, akkor a bizalom az intézményi szféra felé is ki tud alakulni, de ha elvész a döntés jelentőségének észlelése, akkor a bizalom bizakodássá válik.

Fukuyama több tekintetben a funkcionalista Luhmannhoz közeli álláspontot fogalmaz meg. Vitatja a racionális döntések elméletének logikáját, azzal érvel, hogy az emberek nem mindig cselekszenek racionálisan, nem azt az alternatívát választják, amely a legnagyobb hasznot biztosítja számukra. Az egyének számos társas kapcsolatban vesznek részt, többek között ilyen a család, a szomszédság, a munkahely, valamely egyesület, amelyekben csak úgy tudnak szerepet vállalni, ha saját érdekeiket összhangba hozzák ezeknek a közösségeknek a szempontjaival.

## **Az intézmények, gazdasági és civil szervezetek felé megnyilvánuló bizalomról**

Egyes kutatók szerint a bizalom csak a személyközi kapcsolatok jellemzésére használható, míg mások lehetségesnek tartják a kialakulását intézmények, szervezetek, társaságok irányába is. A bizalom kötődhet a társadalmi, intézményi struktúra egyes elemeihez is. Az oktatási intézményeket illetően az esetek többségében feltételeznünk kell az ismeretátadási kompetencia meglétét. Az önkormányzati, állami szervek esetében – esetleges kételkedéseink ellenére is – abból indulunk ki, hogy az adott szervek szakmailag hozzáértőek, és az ügyfelek problémáit szeretnék a számukra kedvezően megoldani. Mindezek ellenére egyértelműen kijelenthető az is, hogy a bizalom erőssége a különböző aktorok iránt eltérő,

4 Luhmann, Niklas: Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. In Gambetta, Diego (ed.): *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. New York, 1988, Basil Blackwell, 99. o.

annak valószínűsége rendkívül csekély, hogy egy egyén mindenki felé azonos mértékű bizalommal viseltetik.

A bizalomnak van empirikus, történeti fejlődése, még ha ez nem a konkrét egyének közvetlen tapasztalatából alakul is ki. *Kialakulhat gyakorlati tapasztalás nélkül is, amiben a szocializáció játszik kulcsszerepet.* A családban, az iskolában, a munkahelyen az interakciók során a résztvevőkben kialakulhat olyan intézmények, társaságok iránt is, amelyekkel ők valójában nem kerültek kapcsolatba, de még kapcsolatba kerülhetnek. A szocializáció segíti, gyorsítja tehát a hosszabb távú kapcsolat eredményeként kialakuló, folyamat alapú bizalom megteremtését, fontos szerepet tölt be az intézmények percepciójában. Gyermekkorában mindenki találkozik a bizalom, illetve a bizalmatlanság dichotómiájával. Ebben a korszakban alakul ki a gyermekben a szülők iránti bizalom annak mentén, hogy ők gondoskodnak róla, segítenek kielégíteni szükségleteit. A későbbiekre is megőrződik az alapmotívum, mégpedig az, hogy kikkel lehet együttműködni, kikkel lesz racionális a kooperáció, ezeket mérlegeli mindenki az interperszonális kapcsolatokban. *A bizalom a megbízó irányába való cselekvéssel kapcsolatos pozitív várakozás, amit a megbízott ellenőrzés hiányában is várhatóan végre fog hajtani. A szülők által, a szülőktől eltanulva megkezdődik az intézmények jellegének, működésének megismerése.* A tisztviselők és az intézmények tevékenységének megítélésekor az állampolgárok általában hosszabb időszak kommunikációs tapasztalatai mentén alakítják ki véleményüket. Az intézményeknek történetük van, azaz a véleményalkotásnál az elmúlt időszakról alkotott képnek, percepciónak adnak hangot az egyének. Az intézményekhez viszonyulhatnak emocionálisan is, ugyanakkor empirikusan elsősorban a kompetenciabizalom kifejlődéséről van szó.

A premodern közösségek morális tartása hozzájárul a modern társadalmak politikai és gazdasági rendszerének egészséges működéséhez. Francis Fukuyama egyik leglényegesebb megállapítása, hogy a társadalmi tőke a tudáson, készségeken kívül mindenképpen magában foglalja a társulás, az együttműködés képességét. A szociokulturális közösségek biztosíthatják napjainkban is a gazdaság és az intézmények működését. „A törvények, a szerződések, a gazdasági ésszerűség megteremtik a szükséges, ám nem elégséges alapot a posztindusztriális társadalmak stabilitásához és felvirágoztatásához, de viszonyossággal, erkölcsi kötelezettségekkel, a közösség iránti felelősségtudattal és bizalommal kell kiegészíteni és 'feljavítani' őket, s ezeknek a forrása a szokás, nem a ráció.”<sup>5</sup>

Fukuyama a gazdaság működése kapcsán elemzi a bizalom jelentőségét. Rámutat, hogy abban az esetben, ha a társadalomban a bizalom szintje magas, akkor a gazdaság többnyire képes az önálló működésre, ha viszont alacsony, akkor a gazdaság működőképességének biztosításához jelentősebb állami beavatkozásra van szükség. A bizalom a kultúra része, mértéke kifejezi a társadalom állapotát. *„A bizalom a szabályszerű, becsületes és együttműködésre kész viselkedés elvárása egy közösségen belül, a közös normák alapján, e közösség más tagjai részéről.* Ezek a normák lehetnek olyan súlyos, 'érték'-et érintő kérdésekkel kapcsolatosak, mint Isten vagy az igazság természete, de ide tartoznak az olyan világi normák is, mint a szakmai követelmények és a viselkedés szabályai.”<sup>6</sup> (Kiemelés tőlem – Sz. L.)

5 Fukuyama, Francis: *Bizalom*. Budapest, 1997, Európa, 26. o.

6 Uo. 45–46. o.

Fukuyama ezt a gondolatmenetét helyezi át a politikai intézmények működésére is. A spontán társas készség, az azon alapuló bizalom a politikai intézmények működésének is mércéje. Kimutatja, hogy a premodern tényezők, mint a vallás, az etikai szokás, képesek biztosítani a modern politikai intézmények működését. Azokban az országokban, ahol a társas kapcsolatok gyengéek, ott a közigazgatás is csekély teljesítményre képes.

A bizalom egyéni elvárás, várakozás, amely az interperszonális kapcsolatokban azon alapszik, hogy az egyik személy azt várja el, hogy a másik nem fog olyat tenni, ami hátrányára válhat. Ez szükségessé teszi a másik személybe vetett bizalom szubjektív konstrukcióját, amelynek az alapja a kompetencia, a konzisztens viselkedés és a lojalitás lehet. Azokban a közösségekben, társadalmakban, amelyek bizalomdeficittel küzdenek, kiemelt szerephez juthatnak a szerződések, az erőteljes kontrollok és a merev szabályozás, amelyek növelik a kapcsolat fenntartásának költségeit.

Csepeli György szociálpszichológiai szempontból a bizalom két típusát különbözteti meg. Az egyik a premodern közösségekre jellemző: itt a bizalom konkrét személybe vetül, aki cserekapcsolatban szerzi meg a másik fél bizalmát. A modern társadalmak esetében a bizalom nem személyekhez kötődik, hanem intézmények és szervezetek funkcionális működéséhez. „A bizalom ebben az esetben az intézmények, a jogrendszer, a szervezet által konstituált szerepek funkcionális működésébe vetett hit, amely nélkül mindig, minden pillanatban a cselekvőknek meg kellene győződniük arról, hogy a következő pillanatban nem leselkedik-e rájuk valamilyen veszély.”<sup>7</sup> (Kiemelés tőlem – Sz. L.) Csepeli úgy véli, hogy ha túlzottan magas szintű a bizalom az informális kapcsolatokban, az alááshatja a formális kapcsolatokba, a modern intézményekbe vetett bizalmat.

Russel Hardin is az egyének közötti bizalom, valamint az intézményekbe és kormányzatba vetett bizalom tartalmának különbözőségére hívja fel a figyelmet. *Az intézmények iránt valószínűleg nem bizalom alakul ki, hanem azok várható viselkedésével kapcsolatos elvárás, amelyhez minősítési szándék is kapcsolódhat.* Ebben az emberek nagy részének „közvetítők” vannak a segítségére, akik az értékelést kommunikáció során átadják. „Amennyiben a bizalom a beágyazódott érdekviszonyban gyökerezik, akkor világos, hogy – a korábbiakban is kifejtettek értelmében – viszonyfüggő, s nem a személyiség megnyilvánulása... A kérdőíves kutatások nagy része nem tartalmaz többet arra vonatkozó, viszonylag pongyola kijelentéseknél, hogy a kérdezettek mennyire »bízna« más emberekben vagy a kormányban.”<sup>8</sup> A társadalmi intézmények, szervezetek, gazdasági társaságok iránt megnyilvánuló bizalom valószínűleg procedurális bizalom, azaz az adott intézmény megbízhatóságáról, szavahihetőségéről alkot véleményt az egyén. *Hardin felhívja a figyelmet, hogy az intézmények iránti bizalom empirikus mérése ténylegesen kevésbé fejez ki bizalmat, inkább az adott intézmény szavahihetőségét, az onnan várható segítségnyújtás mértékét jeleníti meg.* Hardin arra is utal, hogy az intézmények, szervezetek tevékenységéről alkotott vélemények között egyrészt relatíve magas a választ megtagadók, illetve a „nem tudom” választ adók aránya, másrészt a vélemények kismértékben alapulnak az egyének objektív tudásán, mivel e területen a tényleges információjuk nagy részüknek valószínűleg csekély, korlátozott és inkább mások véleményén alapulhat. Luhmann a bizalmat a „sűrű” kap-

7 Csepeli György: *A szervezkedő ember*. Budapest, 2001, Osiris, 251. o.

8 Hardin, Russel: i. m. 23. o.

csolatok lehetséges kimenetelének tartja, a kis közösségekben az egyének megismerhetik egymást, és ez alapul szolgálhat bizalmi kapcsolat kialakítására. Ebből következően úgy gondolja, hogy a politikai vezetőket illetően a bizalom fogalma nem használható, mert az egyének döntő része nincs intenzív kapcsolatban a vezetőkkel, nem rendelkezik megfelelő mennyiségű közvetlen, torzításmentes információval.

*Összefoglalva kiemelhető, hogy az egyének a szervezeteket a hitelesség, a képességek, a jóindulat és az integritás mentén minősítik, kisebbrészt közvetlen, nagyjából médian keresztül szerzett információk alapján. A szervezetek iránti bizalom egyik összetevője a szavahihetőségben, megbízhatóságban nyilvánul meg. A képességek a funkcionális kompetenciával való rendelkezést jelentik. A jóindulat a megbízó iránt a szervezetnek az önérdekén való felülemelkedését célozza meg, az integritás pedig olyan szabálykészlet alkalmazását kívánja meg a szervezettől, amellyel a megbízó is számol. Az intézmények, szervezetek feladatellátásuk jellege nyomán pozitív, semleges és negatív hatást fejthetnek ki az egyének életére. Egy-egy intézmény egyszerre lehet támogató, illetve szankcionáló. Ilyen lehet a rendőrség, amely fontos szerepet tölt be az élet- és vagyónvédelemben, miközben közlekedési szabályok megsértése miatt gyakran szab ki bírságokat. A védelmi funkció gyakorlása elismerést, míg a szabálysértések szankcionálása inkább nemtetszést vált ki a társadalomban. Szerepet játszik a véleményformálásban az adott intézményben elért személyes eredményesség is, hiszen egy jó tanuló egyetemista, egy tanulmányi sikereket felmutató gyerek szülei hajlamosabbak lehetnek a kedvezőbb minősítésre.*

## **A politikai és a rendszerbizalom**

A társadalmi, gazdasági, kulturális alrendszer, az ezeket különböző szelekciós mechanizmusokkal mozgásban tartó professzionális állami, közösségi vagy magánintézmények az előállított javakkal, szolgáltatásokkal kívánják kielégíteni a lakossági igényeket. *A magántulajdonban lévő szervezetek tevékenységében a hatékonyság, a köztulajdonba tartozó intézmények teljesítményében pedig a társadalmi eredményesség dominál. A hatékonyságorientált szemlélet követői arra törekszenek, hogy a lehető legkevesebb ráfordítással hozzanak létre egy egységnyi szolgáltatást. A közintézmények viszont a társadalmilag elvárt szintű szolgáltatások biztosítására fókuszálnak. Ez általában nem egy-egy döntés szinte azonnali hatásán alapszik, hanem döntések sorának elhúzódó következménye. A társadalmat elsősorban az egészségügyi ellátás, a közbiztonság színvonala, az oktatás eredményessége, a közpolitikai intézkedéseket igénylő problémák megoldása érdekli, nem pedig, hogy ezek mekkora költségeket igényelnek.*

Jenei György egyaránt alkalmazhatónak tartja a hatékonyság és az eredményesség vizsgálatát. A hatékonyság a modern állam racionalizmusából fakad, míg az eredményesség a lakossági minősítésből. A hatékonyság gazdasági számítás, a kiadások és az elért hasznok viszonyításán alapszik. „Az eredményességi elv viszont azt értékeli, hogy a közintézmény mennyiben képes a társadalmi problémák megoldására. Vagyis azt értékeli, hogy mi a közintézményi döntés vagy cselekedet közvetlen, illetve távlati társadalmi következmé-

nye.”<sup>9</sup> Probléma adódhat abból, ha a közszolgáltatást magántulajdonban lévő szervezet látja el, ugyanis ennek tevékenységére nem vonatkoznak a közszféra szabályai. Jenei arra a következtetésre jut, hogy a tapasztalatok alapján a hatékonyság párhuzamosan megférhet az eredményesség mellett, ha sikerül a társadalom, a civil szervezetek és a közintézmények felől kontrollfolyamatokat beépíteni a magánszolgáltatók feladatellátásába.

Érdemes áttekinteni, mely javak képezik a közjavak, illetve a magánjavak körét, s előállításuk politikai, piaci vagy jótékonyági koordinációban valósul-e meg, valamint mindez hogyan befolyásolhatja az egyének véleményét. David B. Johnson abból indul ki, hogy ha létezne is tökéletes piac, a javak egy részének előállítása csak állami intézmények bevonásával oldható meg hatékonyan. Jelzi azonban azt is, hogy a javak nem azáltal válnak köz-, illetve magánjavakká, hogy az állam vagy a magántulajdonosok állítják elő. A döntő szempont a javak hasznosulása, azaz az elsajátítás közösségi, magán- és részben közösségi jellege. A közjavakhoz a társadalom valamennyi tagja hozzáfér, ezzel szemben a magánjavakat egyes egyének sajátíthatják el a többiek kizárása mellett. A közjavak között klasszikus példa az ország védelme. „A honvédelem közjóság, tekintet nélkül az egyes polgárok védelmi kiadásokra vonatkozó preferenciáira. A 'héja' örül annak, hogy a tengeralattjáró elrettenti a lehetséges ellenségeket, a 'galamb' viszont szenved a 'militarista' politikától. Azonban sem a héják, sem a galambok nem zárhatók ki ezeknek a közös költségeknek és hasznoknak a 'fogyasztásából'. Ez teszi a tengeralattjárót közjósággá. A héja nem zárható ki abból, hogy élvezze a tengeralattjáró nyújtotta védelmet, a galamb pedig nem óvható meg a sérelemtől.”<sup>10</sup> Johnson a magánjavakon belül megkülönbözteti a kvázi közjavakat, amelyek a közvetlen fogyasztón kívül valamekkora előnnyel bírnak egy közösség számára is. Az oktatást vagy a parkot kvázi közjóságnak tekinti, mert az egyének a közvetlen fogyasztásból kizárhatók, de ezeknek a javaknak mindenképpen van külső, társadalmi hasznosságuk. A minél magasabb szakismeretet elsajátítók előnyösek a közösség számára is, hiszen a műveltség a köz ügyeihez való felelősségteljesebb hozzájárulással jár. Egy nagy zöldfelület a városban nemcsak azok részére hasznos, akik megfizetik a belépődíjat, hanem a környéken lakók számára is, hiszen a jó levegő egészséges környezetet biztosít, valamint emelheti az ingatlanok értékét. Johnson kiemeli azt is, hogy a magánjavak összességében hozzájárulnak a társadalom erősítéséhez is: „Mindkét piac a közérdeket szolgálja azáltal, hogy az egyének számára lehetővé teszi saját érdekeik követését. Az emberek élelemmel, ruházattal, lakással, gépkocsival, szórakozási lehetőségekkel való ellátása legalább annyira szolgálja a közérdeket, mint a honvédelem, a bíróságok, a tűzoltóság és a rendőrség biztosítása. A magánpiac, a politikai piachoz hasonlóan, olyan javakat biztosít, amelyek növelik az ország polgárainak jólétét.”<sup>11</sup>

Fukuyama a Világbank 1997-ben kiadott jelentése alapján az állami szerepvállalás kiterjedtsége szerint az állami funkciókat három csoportba sorolja. A minimalista funkciók közé azok a tevékenységek tartoznak, amelyeket minden államnak igyekeznie kell biztosítani. Ide tartozik többek között az ország védelme, a belső törvényes rend biztosítása, a tulajdonjog elvének alkalmazása. A közbülső funkciók az állam által vállalt célok szerinti

9 Jenei György: Kormányzati hatékonyság, teljesítőképesség és funkcióteljesítés. *Politikatudományi Szemle*, 2010. 3. sz. 9. o.

10 Johnson, David B.: *Közösségi döntések elmélete*. Budapest, 1999, Osiris, 84. o.

11 Uo. 259. o.

kormányzást biztosítják. Ide tartozik például az oktatás, e területen főként a hátrányos helyzetűek esélyegyenlőségének biztosítása, a gazdaság területén pedig a rugalmas társadalmi jog bevezetése. Az aktivista funkciók az állam intenzív beavatkozását jelentik meg a gazdaságban. Fukuyama felhívja a figyelmet arra, hogy az állami szerepvállalás terjedelme és hatékonysága általában nem jár együtt, vannak országok, ahol az állam jelentős piacszabályzó tényező, sőt állami vállalatok útján szerepet vállal a gazdaságban is, ugyanakkor az alapvető állami funkciók biztosítása, például a törvényes rend fenntartása, a közegészségügyi feladatok ellátása csorbát szenved.

*Az, hogy mely javak legyenek közjavak, kormányzati felfogás részét képezi. A rendelkezésre álló gazdasági feltételek és a kormányzatok által követett társadalompolitikai felfogás mentén alakul ki a közjavak köre. A kormányzás tartalma és bevont alanyai alapján a két meghatározó szemlélet a piacorientált good governance, illetve az aktív kormányzati feladat- és cselekvésorientált good government.<sup>12</sup> Ebből az is következik, hogy gazdasági ciklusok, kormányváltások nem hagyják érintetlenül a mindenki számára megkötés nélkül, hasonló mértékben igénybe vehető javak körét. Az egyes kormányzatok által definiált közjavak köre tesztelődik a társadalomban domináns igazságosság normatív eszméjével. Az elosztási viszonyok kapcsán a kormányok is igyekeznek formálni a közgondolkodást. Kérdés viszont, hogy mennyire tartanak ezzel a társadalmak, hiszen az értékek, az attitűdök általában lassan változnak. Ettől nem teljesen független, hogy a közszolgáltatásokat állami vagy magánszervezetek, illetve ezek valamilyen kombinációja biztosítja. Boda Zsolt és Scheiring Gábor felhívják a figyelmet az Európai Unió közpolitikájában és az elemzők körében bekövetkezett fogalomhasználat-változásra. A közszolgáltatások (public services) kifejezést a közérdekű szolgáltatás (services of general interest) váltotta fel, teret adva a politikától való távolításra és a magántulajdonú szolgáltatók alkalmazásának markánsabb jelzésére. Politikai, gazdasági ciklusonként változhat, hogy az állami vagy a magánszervezetek által biztosított koordináció élvez nagyobb politikai, illetve társadalmi elfogadottságot. „... A közszolgáltatásoknak is más lehet a társadalmi (és egyéni) jelentése akkor, ha piaci jószágként vagy közjószágként jelenik meg. Ugyanis más lesz hozzá a viszonyunk, és más motivációk fogják vezérelni cselekvésünket akkor, ha fogyasztóként értelmezem a szerepeket, és a pénzügyi motivációk irányítják magatartásomat, és akkor, ha mondjuk az adott közszolgáltatást a közérdek alapján interpretálok.”<sup>13</sup> (Kiemelés tőlem – Sz. L.)*

A 20. század nyolcvanas éveiben az országok egy részében uralkodóvá vált neoliberais kormányzati szemlélet a fogyasztópolgárságban (consumer citizenship) mint társadalmi viselkedési módban jelenik meg. A közfeladatok megoldásában egyre nagyobb szerephez jutott a piaci szféra, amely a feltételezések szerint hatékonyabban képes ellátni a közszolgáltatásokat. Az egyének fogyasztói szerepbe kerülnek, ami a minőségi juttatás piaci jellegű kikövetelését eredményezhetné, tudomásul véve ugyanakkor a közügyekbe való beleszólás szűkülését. A fogyasztópolgárság-szemlélet kritikusai egyrészt kifogásolják az állampolgári felelősség visszaszorulását, valamint a fogyasztói magatartás gyakorlati érvényesíthetőségének korlátosságát. A társadalom tagjai fogyasztó helyett – mint ügyfél vagy beteg – inkább alávetett szerepekbe kényszerülnek. A fogyasztópolgársággal a cselekvő

12 G. Fodor Gábor – Stumpf István: A „jó kormányzás” két értelme. *Nemzeti Érték*, 2007, 3. sz. 76–94. o.

13 Boda Zsolt – Scheiring Gábor: A közszolgáltatások politikai értelmezéséről. *Politikatudományi Szemle*, 2010. 3. sz. 56. o.

politikai részvételen, nyomásgyakorlásra alapuló politikai fogyasztást állítják szembe. Úgy gondolom, az állampolgári fogyasztás fogalma pontosabban kifejezi a lényegét, azt, hogy az egyének felelős állampolgári magatartása jelen van a fogyasztásban is, a közéleti tevékenység részét képezi.

Az egyén viszonyulása a közjavakhoz, közszolgáltatásokat biztosító intézményekhez, szervezetekhez bonyolult folyamat, amelyben megjelenik a bizalom is. *A bizalom szociológiai és jogi fogalmát veti össze John Braithwaite, megállapítva, hogy az utóbbi lényegében a hatalom, a kormányzó erő morális kötelességét jelenti.* A társadalomtudomány oldaláról szerinte ehhez a bizakodás áll közel. Noha a domináns társadalomtudományi nézetek szerint e két fogalom ellentétes tartalommal bír, Braithwaite szerint illeszkednek és alakítják, erősítik egymás hatását:

1. „Azok a megbízottak, akik tiszteletben tartják a beléjük vetett bizalmat mint kötelességüket, fokozzák a megbízóban lévő bizakodást.”
2. „A megbízók, akik közlik a bizalmat mint a megbízott felé megfogalmazódó meggyőződésüket, erősítik a megbízottban a kötelesség mint bizalom érzését.” ...
3. „Amikor a bizalom mint meggyőződés erősödik a megbízókban, akkor a bizalom mint kötelesség megerősödik, miután a megbízók maguk is megbízottakká válnak.”<sup>14</sup>

Megállapítható, hogy az erős bizalom visszahat a megbízókra, elvezethet a lojalitás különleges formájának kialakulásához. Braithwaite rámutat arra is, hogy a társadalmi, politikai bizalmatlanság is intézményesülhet, amelyben egyik intézmény ellenőrzi a másikat. Az erős kormányzatot az erős bíróságok és az erős civil szervezetek kontrollálhatják.

A kutatók véleménye megoszlik, hogy az erős társadalmi bizalom következménye az intézményi bizalom, vagy fordítva, az intézmények iránt megnyilvánuló bizakodás, bizalom formálja a társadalmi bizalmat. Többen kimutatják, hogy a társadalmi bizalom és a politikai intézményrendszer iránti bizalom együtt jár, ugyanakkor ennek irányáról, hatásáról másképp vélekednek. Levi szerint az intézmények iránt megnyilvánuló bizalom az elsődleges, ha ez erős, akkor ebből építkezik a társadalmi, személyközi bizalom is. A demokratikus állam kompetens tevékenysége, a gazdaságpolitika, a szociálpolitika, a felelős irányítás növeli az egyének között kialakuló bizalmi kapcsolatok esélyét, erejét. Uslaner viszont az Egyesült Államokban végzett kutatása nyomán azt fogalmazza meg, hogy a civil társadalomban meglévő erős bizalmi háló nem eredményezi az intézmények iránti bizalom magas szintjét.

*A szubjektumok attitűdjeinek, értékeinek az intézményi bizalom formálásában betöltött jelentős szerepét, súlyát emeli ki Listhaug és Wiberg.* A társadalmon belül a vallásos meggyőzések ereje befolyásolja az egyházak iránti bizalom mértékét. A szélsőséges nézetek terjedése csökkenti a nagyvállalatok elismertségét. Egyes intézmények esetében a bizalom fokozottan függ a kompetenciától: „A teljesítmény kritériuma nem biztos, hogy minden intézmény esetében azonosan lényeges, és lehet az is, hogy bizonyos értelemben különbözik is az intézmények között. Mivel a kormány gazdasági szerepe kiterjed minden szektorra, valószínű, hogy a közintézmények támogatottsága – beleértve a parlamentet –

14 Braithwaite, John: Institutionalizing Distrust, Enculturating Trust. In Braithwaite, Valerie – Levi, Margaret (ed.): *Trust and Governance*. New York, 1998, Russell Sage Foundation, 345–346. o.

egyre érzékenyebb a teljesítmény értékelésére.”<sup>15</sup> Rámutatnak arra is, hogy a bizalmat befolyásolja az intézményektől, a politikától való távolság mértéke is, valamint a problémamegoldó képesség is. A kormány gazdaságpolitikája széles spektrumban értelmezendő, a költségvetés helyzetétől a foglalkoztatottságig, a jóléti eredményekig.

Valerie Braithwaite a személyes értékek és a bizalmi normák, valamint az intézmények kettősségére hívja fel a figyelmet. A bizalom tehát eltérő értékek alapján formálódik, magukba foglalva a célokat is, amelyek teljesítésére az egyes intézményeknek törekedniük kell.

Az értékekhez és normához való ragaszkodás mint az intézménybe vetett bizalom előjelezője

Harmóniaértékek + Közösségi normákhoz való ragaszkodás	→	Bizalom a harmóniaorientált intézményekben
Biztonsági értékek + Normák változtatásához való ragaszkodás	→	Bizalom a biztonsági intézményekben

*Forrás:* Braithwaite, Valerie: Communal and exchange trust norms, their value base and relevance to institutional trust. In Braithwaite, Valerie – Levi, Margaret (ed.): i. m. 57. o.

A közösségi bizalmi normák a kommunikáció során, a személyes értékek mentén alakulnak ki. A közösségi bizalmi normákra harmóniaorientáció, azaz az egyenlőség, a bölcsesség, a tudás, a tolerancia, a segítőkészség, valamint az emberek alkotta szabályok tisztelete jellemző. A másik csoportot a változó normákon alapuló biztonsági intézmények alkotják, ezek személyes értékei a rend, a biztonság, a status quo védelme. „A társadalom azon szereplői, akik keresik a biztonságot, a rendet és stabilitást, inkább a változó bizalmi normát, akik az együttműködést és a harmóniát keresik, azok a közösségi bizalmi normát helyezik előtérbe. ... a bizalmi norma mindkét alakja előfordulhat bármelyik társadalomban. A magas bizalmi szinten lévő társadalomnak az lenne a megfelelő, ha mindkét normacsomag ösztönzően működne.”<sup>16</sup> (Kiemelés tőlem – Sz. L.) A közösségi norma, a mások figyelembevétel alapján lehetőség van a biztonság fenntartása, megteremtése vagy erősítése érdekében a társadalmi problémákat új megoldásokkal, eltérő szabályokkal kezelni.

Az intézmények iránti magas bizalom szint általában a közszolgáltatások színvonalának hasonlóan kiemelt elismerésével jár együtt. Azt azonban általában nehéz empirikusan igazolni, hogy a bizalom- vagy a szolgáltatási szint (esetleg mindkettő egyszerre) emelkedése indukálja a pozitív változást. Bo Rothstein úgy véli, hogy a bizalommal kapcsolatos játékelméleti megközelítések nem igazolódnak az empirikus kutatások során.

15 Listhaug, Ola – Wiberg, Matti: Confidence in Political and Private Institutions. In Klingemann, Hans-Dieter – Fuchs, Dieter (ed.): *Citizens and the State*. Oxford, 1995, Oxford University Press, 301. o.

16 Braithwaite, Valerie: *Communal and exchange trust norms, their value base and relevance to institutional trust*. In Braithwaite, Valerie – Levi, Margaret (ed.): i. m. 68. o.

A megkérdezettek nem mindig kalkulációs alapon alakítják ki értékelésüket. *Vannak olyan társadalmak, amelyekben a bizalom kultúrája gyenge, ott erős a racionális mérlegelés, míg ahol a bizalom kultúrája erős, ott a racionális értékelés háttérbe szorul.* Az utóbbi esetben a társadalom számára a politika világról történő információszerzés rendkívül nehézkes, költséges, mindemellett sok esetben pontatlan. Társadalmi igény mentén kialakul a politikai információvezérek, közvetítők vékony rétege, akik értelmezik, magyarázzák és „fogyaszthatóvá” teszik a politikai történéseket. *Rothstein több szerző nyomán megállapítja, hogy a normatív szemlélet sem állandó, mert változnak az értékek és a kultúra is, ezért a magyarázó szubjektív világnézetek között is stratégiai küzdelem folyik azért, hogy az egyes társadalmi csoportokban melyik megközelítés váljék dominánssá.* Kiemeli: az empirikus kutatások szerint kimutatható, hogy a társadalmi bizalom és a politikai intézmények iránti bizalom együtt járnak. Azonban azt nem tudjuk, hogy melyik idézi elő a másikat, azaz hogy a közösségeken belül meglévő bizalom alakítja-e ki a politikai intézmények iránti bizalmat vagy fordítva. Rothstein arra a következtetésre jut, hogy „*az emberek valószínűleg nem magát a formális intézményt minősítik, hanem annak az idők során a tisztességre és a hatékonyságra alapozott hírnevét. Tehát az az igazán perdöntő, ami a kollektív emlékezetben él az adott intézmény működéséről.*”<sup>17</sup> (Kiemelés tőlem – Sz. L.) Természetesen a politikai aktorok is alakítani akarják a kollektív emlékezet róluk formálódó képét, és – szemben a kultúrában jelenlévővel – ennek ad prioritást Rothstein.

A szakirodalomban többséginek tekinthető az az álláspont, amely szerint, noha lehet személyes mozzanat az intézmények, szervezetek működésében, ezeket illetően a bizalom helyett célszerűbb működésük eredményességét, hatékonyságát vizsgálni, ami a ráhagyatkozás kategóriájába tartozik. „A modern államoknak mint bürokráciáknak, a modern demokratikus politikai mechanizmusoknak (választások) és elveknek (népszuverenitás, ill. annak közvetett gyakorlása, hatalommegosztás, fékek és ellensúlyok, alkotmány) rendszerint éppen az az értékük, hogy személyes teljesítményektől függetlenül is ’megbízhatóan’ működnek, ennél fogva a velük kapcsolatos bizalmi kérdés fölvetése valódi értékük és jelentőségük tekintetében bizonytalanítja el a polgárokat. Ugyanakkor egyetlen intézmény, norma, szabály ’működése’ sem nélkülözheti a személyes emberi cselekvést, döntést, függetlenül azok rutinizáltsági fokától. Ezért soha nem egészen félrevezető az intézményekbe vetett bizalom iránt sem érdeklődni.”<sup>18</sup> A kompetitív politikai logika és a politikusokat fókuszba helyező és a választókhoz közel, szinte a személyes térbe helyező média miatt kialakulhat a bizalom speciális formája. Balázs Zoltán a politikusok, valamint a politikusokhoz közvetlenül kötődő intézmények, szervezetek, például pártok, parlament, képviselő-testület esetében elfogadhatónak tartja a bizalom mértékének kutatását, viszont a politikusoktól távolabb elhelyezkedő, saját történettel, eljárási renddel rendelkező intézmények esetében ezt nem tartja helyesnek. A politikától távolabb elhelyezkedő intézmények, szervezetek, többek között a bíróságok, közigazgatási apparátusok, rendvédelmi szervek esetében a kompetencia minősítése lehet a kutatás iránya.

Összességében az intézményi bizalom három típusát különböztetem meg. Az egyik a speciális intézményi bizalom, amely az egyes konkrét intézmények iránt fejeződik ki.

17 Rothstein, Bo: Bizalom, társadalmi dilemmák és kollektív emlékezet. *Szociológiai Figyelő*, 2002. 1–2. sz. 37. o.

18 Balázs Zoltán: Politikai bizalmi válság. *Politikatudományi Szemle*, 2008. 1. sz. 117. o.

A másik típus, a diffúz bizalom az intézmények egésze, azaz az intézményrendszer tekintetében nyilvánul meg. Az individuális intézményi bizalom az intézmény élén álló karakteres vezető személyére vonatkozik, és ez vetül az adott intézményre. Mindezek esetében változó súllyal van jelen a társadalmi normákból következő igényeknek való morális megfelelés, a jó szándék, a hitelesség és az ezeknek megfelelő végrehajtás, eredményesség, a kompetencia.

## Eredmények

### A kutatás módszere

Az adatfelvételt az Ipsos végezte el. Az országos minta a felnőtt népességre (nem, életkor, település, iskolai végzettség) reprezentatív, a minta elemszáma 1000 fő, az adatfelvétel 2014 februárjában történt.

Az intézményi, szervezeti bizalmat az államhatalmi, az állami, a gazdasági, a média- és a civil szférát többé-kevésbé reprezentáló 25 intézmény, szervezet alapján mutatom be. A bizalmat – figyelembe véve az előzőekben tett megállapításokat – két kérdés feltételével törekszem feltárni. Az első kérdés a konkrét intézmények kapcsán érzékelhető normatív, morális tartalmat vizsgálja: *Most felsorolok néhány intézményt, szervezetet, szolgáltatót. Kérem, hogy 1-től 5-ig sorolja be őket aszerint, hogy mennyire igyekeznek a társadalom, az emberek elvárásainak jó szándékkal, hitelesen megfelelni!* A második kérdés az adott intézmények érzékelhető kompetenciájára kérdez rá: *Kérem, hogy ismét 1-től 5-ig osztályozza az intézményeket aszerint, hogy hogyan látják el feladatukat, szakmai tevékenységüket!* A megkérdezettek által adott értékeket a két kérdés esetében az ötfokú skáláról százalékos skálára transzformálok (1 = 0, 2 = 25, 3 = 50, 4 = 75, 5 = 100).

### Kutatási hipotézisek

*Első hipotézis.* Bemutatom 25 államhatalmi szerv, állami intézmény vagy vállalat, szerv, média, piaci gazdasági szervezet és civil szervezet pozícióját a társadalom bizalompercepciójában. A bizalmat két dimenzióban vizsgálom. Keresem a normatív, a morális és a kompetenciaértékek közötti eltéréseket. Azt feltételezem, hogy az utóbbi évek gazdasági és társadalmi válságjelenségei miatt az intézmények normatív, morális dimenzióban kapott értékei kisebbek lesznek a kompetenciaértékeknél.

*Második hipotézis.* A 25 intézmény között található olyanok, amelyek a mindennapok életviszonyainak biztonságát tartják fenn vagy a mindennapi személyes helyzetet, cselekvést teszik könnyebbé. Ebbe a csoportba sorolom a bíróságokat, a katasztrófavédelmet, a honvédséget, a rendőrséget, a kórházakat és az egyházakat. Azt feltételezem, hogy napjainkban az idősebbek és a gyesen, gyeden lévők, háztartásbeliek fokozottabban igényelhetik az említett, biztonságot növelő intézmények, szervezetek tevékenységét, ezért hajlamosabbak ezen szervezetek esetében magasabb bizalompontszámot adni.

*Harmadik hipotézis.* A 25 intézmény, szervezet különböző mértékben, erősséggel lehet valós vagy vélt politikai hatások alatt. Azt feltételezem, hogy minél közelebb kerül

egy intézmény a politikai döntési hatalmi mechanizmushoz, azaz minél inkább része a politikagyártásnak, annál inkább a pártválasztás nézőpontja befolyásolja értékelését, s kevésbé a bizalom normatív, morális és kompetenciaalapú szempontjai. Lesznek tehát olyan intézmények, amelyek értékelésében domináns a politikai hovatartozás jelentősége: elsősorban az Alkotmánybíróságot, az ügyészséget és a közmédiát várom ebbe a csoportba.

## **Az intézményi, szervezeti bizalom helyzete Magyarországon napjainkban**

### ***Első hipotézis***

A 25 intézmény, szervezet tevékenységét először az ember igényeinek megfelelő jó szándék és hitelesség alapján minősítették a mintába kerültek. *Kimagasló a tűzoltóság, a katasztrófavédelem (a katasztrófavédelem a tűzoltósággal együtt kerül említésre, mivel a megkérdezettek nem biztos, hogy tudják, a tűzoltóság a katasztrófavédelem része) iránt megnyilvánuló bizalom, az elért 76 pont stabil első helyet jelent (1. táblázat).* Ez összhangban van a korábbi évek eredményeivel. A katasztrófavédelmet 7 olyan intézmény követi, amelyek 60 pont feletti értékkel rendelkeznek. Nem meglepő a posta második helyezése sem, viszont figyelemre méltó az állami általános iskolák és a közmédia kedvező pozíciója. Szintén az élcsoportban található a Magyar Honvédség (62 pont) és a kereskedelmi üzletláncok is. A középmezőny elején található az internetes hírportálok, a rendőrség (59 pont), az egyházak és az állami kórházak. A lista második felében található az államhatalmi szervek, valamint két társadalmi szervezet, a gazdasági kamarák és a szakszervezetek. A politikai szférát, osztályt szimbolizáló parlament az utolsó előtti helyre került. A lista végére csúsztak a bankok, amelyek napjaink közéleti vitáinak fókuszában is állnak. A közbeszédben kevésbé vannak jelen a biztosítók, de így is csak a 22. helyen található.

Intézmények és szervezetek a bizalom két dimenziójában  
(0-tól 100-ig terjedő skálák átlagai)

Intézmények, szervezetek	1. Jó szándék, hitelesség	2. Kompetencia	Különbség (1-2)
Tűzoltóság, katasztrófavédelem	76	75	1
Posta	66	66	0
Állami általános iskolák	66	66	0
Közszolgálati televízió: M1, M2, Duna TV	64	64	0
Közszolgálati rádió: Kossuth Rádió, Petőfi Rádió	62	64	-2
Honvédség	62	64	-2
Kereskedelmi nagyáruházak: Auchan, Tesco	62	63	-1
Kereskedelmi üzletek: CBA, Reál, COOP	62	63	-1
Internetes hírportálok: Index, Origo	60	63	-3
Rendőrség	59	58	1
Egyházak	58	60	-2
Állami kórházak	58	57	1
Kereskedelmi televízió: RTL Klub	58	59	-1
Vasút	58	58	0
Alkotmánybíróság	55	54	1
Bíróságok	55	54	1
Nemzeti Adó- és Vámhivatal	53	55	-2
Ügyészség	53	54	-1
Gazdasági kamarák	51	51	0
Magyar Nemzeti Bank	51	51	0
Szakszervezetek	50	49	1
Biztosítók	48	48	0
Országgyűlési biztosok	48	47	1
Parlament	45	43	2
Bankok	42	44	-2
<b>Átlag</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>0</b>

Meglepetésemre az intézmények, szervezetek pontszámai szignifikánsan nem különböznek a bizalom két dimenziójában. Ez azt mutatja, hogy a normatív és a morális tényezők, valamint a végrehajtás eredményességének értékelése egybecsúszik a lakosság gondolkodásában. *Akár a jó szándékra, hitelességre, akár a kompetenciára kérdezzünk, napjainkban az intézményekről általános, átfogó percepció alapján alkot véleményt a társadalom.* A továbbiakban a bizalmat csak a normatív, morális dimenzió eredményei alapján vizsgálom.

Érdekes áttekinti az egyes szférák átlagpontszámait is. *A 25 intézményt, szervezetet 5 csoportba soroltam. Az intézmények, szervezetek átlagához képest (57 pont) magasabb társadalmi bizalom övezi az állami intézményeket, szervezetet és a médiát (61-61) pont (2. táblázat).* A legalacsonyabb átlagpontszámmal az államhatalmi szervek rendelkeznek (51 pont), míg a középen a civil szervezetek, valamint a piaci gazdálkodó szervezetek találhatóak (53-54 pont). Az államhatalmi szervek között átlag feletti az Alkotmánybíróság, a bíróságok iránti bizalom. Az állami intézmények, szervek szektorában kiemelkedő a katasztrófavédelem, a posta és az állami általános iskolák pontszáma, míg szignifikánsan átlag alattiak az MNB és a NAV bizalomértékei. A média szférájában a közszolgálati televíziók, a piaci szférában a kereskedelmi láncok, a civil szervezetek között pedig az egyházak bizalomértéke emelkedik ki.

Intézményi, szervezeti bizalom az egyes szférákban  
(0-tól 100-ig terjedő skálák átlagai)

<b>Államhatalmi szervek</b>	<b>Bizalom</b>
Parlament	45
Alkotmánybíróság	55
Bíróságok	55
Ügyészség	53
Országgyűlési biztosok	48
<b>Átlag</b>	<b>51</b>
<b>Állami intézmények, szervek</b>	<b>Bizalom</b>
Tűzoltóság, katasztrófavédelem	76
Posta	66
Honvédség	62
Rendőrség	59
Vasút	58
Magyar Nemzeti Bank	51
Nemzeti Adó- és Vámhivatal	53
Állami kórházak	58
Állami általános iskolák	66
<b>Átlag</b>	<b>61</b>

<b>Média (közszolgálati, piaci)</b>	<b>Bizalom</b>
Közszolgálati televízió: M1, M2, Duna TV	64
Közszolgálati rádió: Kossuth Rádió, Petőfi Rádió	62
Internetes hírportálok: Index, Origo	60
Kereskedelmi televízió: RTL Klub	58
<b>Átlag</b>	<b>61</b>
<b>Piaci, gazdasági szervezetek</b>	<b>Bizalom</b>
Kereskedelmi nagyáruházak: Auchan, Tesco	62
Kereskedelmi üzletek: CBA, Reál, COOP	62
Biztosítók	48
Bankok	42
<b>Átlag</b>	<b>54</b>
<b>Civil szervezetek</b>	<b>Bizalom</b>
Egyházak	58
Gazdasági kamarák	51
Szakszervezetek	50
<b>Átlag</b>	<b>53</b>

*Településtípusonként és iskolai végzettség mentén vizsgálva az adatokat, kitűnik, hogy a községekben lakók és a legfeljebb általános iskolát végzettek valamennyi intézmény, szervezet esetében magasabb bizalompontszámokat adtak, mint a más településtípusban lakók, illetve a magasabb iskolai végzettségűek.*

## **Második hipotézis**

A mindennapi életviszonyok biztonságát erősítő bíróságokat, a katasztrófavédelmet, a honvédséget, a rendőrséget, a kórházakat és az egyházakat érintő bizalmat életkori csoportok mentén vizsgálva megállapítható, hogy várakozással ellentétben az idős korosztályba tartozók a bíróságok, a katasztrófavédelem, a honvédség és a rendőrség feladatellátását nem értékelik szignifikánsan kedvezőbben az átlaghoz képest (3. táblázat). A 60 éven felüliek az egyházak (62 pont), a posta (70 pont), a közszolgálati televíziók (69 pont) és a kórházak (62 pont) tevékenységét minősítik magasabbra az átlaghoz képest. Az egyházak a „lelkek gondozói”, a posta kézbesíti a nyugdíjat, a köztelevíziók fontos tájékoztatói, tájékoztatói eszközök, a kórházak pedig az egészségügyi ellátásukat végzik. Ezek az intézmények, szervezetek segítséget nyújtanak, tájékoztatnak, közvetlenül foglalkoznak az idősebbekkel, akik fokozottan számítanak tevékenységükre. Az egyes korosztályok által adott bizalomértékeket vizsgálva szembevetendő, hogy a középkorosztály, azaz a 40–49 évesek általában alacsonyabb bizalommal viseltetnek az intézmények, szervezetek iránt, mint a többi korcsoport.

Intézményi, szervezeti bizalom az egyes szférákban életkori csoportonként  
(0-tól 100-ig terjedő skálák átlagai)

<b>Intézmény, szervezet típusa</b>	<b>18–29</b>	<b>30–39</b>	<b>40–49</b>	<b>50–59</b>	<b>60–x</b>	<b>Átlag</b>
<b>Államhatalmi szervek</b>						
Parlament	44	46	41	45	46	45
Bíróságok	54	57	52	52	57	55
Alkotmánybíróság	56	58	51	55	57	55
Ügyészség	52	55	51	51	55	53
Országgyűlési biztosok	48	46	46	51	48	48
<b>Átlag</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>51</b>
<b>Állami intézmények, szervek</b>						
Tűzoltóság, katasztrófavédelem	77	78	76	76	74	76
Honvédség	62	66	61	60	61	62
Rendőrség	58	63	56	57	61	59
Nemzeti Adó- és Vámhivatal	52	56	48	55	54	53
Posta	65	64	63	65	70	66
Vasút	58	58	54	58	60	58
Magyar Nemzeti Bank	51	52	44	51	53	51
Állami kórházak	57	55	54	59	62	58
Állami általános iskolák	67	65	64	65	66	66
<b>Átlag</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>58</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>61</b>
<b>Média (közzolgálati, piaci)</b>						
Közzolgálati televízió: M1, M2, Duna TV	61	63	61	62	69	64
Közzolgálati rádió: Kossuth Rádió, Petőfi Rádió	60	63	61	60	65	62
Kereskedelmi televízió: RTL Klub	57	59	54	60	59	58
Internetes hírportálok: Index, Origo	64	60	58	62	56	60
<b>Átlag</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>59</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>61</b>
<b>Piaci, gazdasági szervezetek</b>						
Bankok	43	44	37	43	44	42
Biztosítók	48	51	41	48	51	48
Kereskedelmi nagyáruházak: Auchan, Tesco	60	64	60	63	62	62
Kereskedelmi üzletek: CBA, Reál, COOP	61	63	61	62	62	62
<b>Átlag</b>	<b>53</b>	<b>56</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>54</b>

<b>Civil szervezetek</b>						
Egyházak	56	57	55	59	62	58
Szakszervezetek	50	52	48	49	52	50
Gazdasági kamarák	52	52	47	52	52	51
<b>Átlag</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>53</b>

A gazdasági aktivitás alapján képzett csoportok közül a gyesen, gyeden lévők és háztartásbeliek valamennyi intézmény, szervezet vonatkozásában magas bizalompontszámokat adnak (4. táblázat). Különösképpen a katasztrófavédelem (87 pont), a honvédség (71 pont), a posta (74 pont), a rendőrség (65 pont) a NAV (62 pont) és az egyházak (68 pont) kapnak körükben kiemelkedő értékelést. Ezek az intézmények a gyesen, gyeden lévők és háztartásbeliek közvetlen személyes biztonságérzetét erősíthetik. Szintén a gazdasági aktivitást vizsgálva kitűnik, hogy a munkanélküliek képezik az ellenpólust, ők szignifikánsan alacsonyabb bizalmi pontszámokat adnak valamennyi intézményt illetően.

Intézményi, szervezeti bizalom gazdasági aktivitás szerint  
(0-tól 100-ig terjedő skálák átlagai)

<b>Intézmény, szervezet típusa</b>	<b>Aktív kereső</b>	<b>Nyugdíjas</b>	<b>Gyes, gyed, háztartás-beli</b>	<b>Munkanélküli</b>	<b>Átlag</b>
<b>Államhatalmi szervek</b>					
Parlament	44	47	47	36	44
Bíróságok	54	56	58	49	55
Alkotmánybíróság	54	57	74	49	57
Ügyészség	52	54	61	51	54
Országgyűlési biztosok	47	49	54	42	51
<b>Átlag</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>45</b>	<b>51</b>
<b>Állami intézmények, szervek</b>					
Tűzoltóság, katasztrófavédelem	77	73	87	69	76
Honvédség	63	61	71	54	62
Rendőrség	58	61	65	51	59
Nemzeti Adó- és Vámhivatal	53	54	62	45	53
Posta	64	69	74	62	66
Vasút	57	60	62	50	58
Magyar Nemzeti Bank	50	52	56	43	51
Állami kórházak	56	62	56	55	58
Állami általános iskolák	66	65	69	59	66
<b>Átlag</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>67</b>	<b>54</b>	<b>61</b>

<b>Média (közzszolgálati, piaci)</b>					
Közzszolgálati televízió: M1, M2, Duna TV	62	67	68	56	64
Közzszolgálati rádió: Kossuth Rádió, Petőfi Rádió	62	63	70	60	62
Kereskedelmi televízió: RTL Klub	56	61	61	52	58
Internetes hírportálok: Index, Origo	61	55	70	58	60
<b>Átlag</b>	<b>60</b>	<b>62</b>	<b>67</b>	<b>56</b>	<b>61</b>
<b>Piaci, gazdasági szervezetek</b>					
Bankok	42	44	49	35	42
Biztosítók	47	50	54	48	48
Kereskedelmi nagyáruházak: Auchan, Tesco	61	62	64	58	62
Kereskedelmi üzletek: CBA, Reál, COOP	62	61	69	57	62
<b>Átlag</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>59</b>	<b>50</b>	<b>54</b>
<b>Civil szervezetek</b>					
Egyházak	55	63	68	51	58
Szakszervezetek	51	52	51	42	50
Gazdasági kamarák	51	52	57	42	51
<b>Átlag</b>	<b>52</b>	<b>56</b>	<b>59</b>	<b>45</b>	<b>53</b>

### **Harmadik hipotézis**

2014 februárjában pártválasztás szerint a két nagyobb és ellentétes póluson lévő erő, a Fidesz-KDNP és a Kormányváltók (MSZP, Együtt, PM, DK, LMP) szavazói által adott bizalompontszámokat vetem össze. *A kormányzó pártok hívei általánosan, rendszerszinten is nagy bizalommal vannak az eltelt négy évben jelentősen átalakított intézményi, szervezeti struktúra iránt.*

Intézményi, szervezeti bizalom az egyes szférákban pártpreferenciák szerint  
(0-tól 100-ig terjedő skálák átlagai)

Intézmény, szervezet típusa	Fidesz-KDNP	Kormányváltók	Átlag
	<b>Politikai hatásokkal telített percepciók</b>		
<b>Államhatalmi szervek</b>			
Parlament	59	39	48
Bíróságok	60	53	56
Alkotmánybíróság	63	52	57
Ügyészség	60	49	54
Országgyűlési biztosok	56	46	50
<b>Állami intézmények, szervek</b>			
Honvédség	69	58	63
Rendőrség	65	56	61
Nemzeti Adó- és Vámhivatal	61	49	55
Magyar Nemzeti Bank	59	45	52
<b>Média (közzolgálati, piaci)</b>			
Közzolgálati televízió: M1, M2, Duna TV	71	57	65
Közzolgálati rádió: Kossuth Rádió, Petőfi Rádió	67	55	63
<b>Piaci, gazdasági szervezetek</b>			
Biztosítók	55	47	50
Civil szervezetek			
Egyházak	64	54	59
Szakszervezetek	55	49	52
Gazdasági kamarák	57	50	53

	Politikai hatásoktól mentes percepciók		
<b>Állami intézmények, szervek</b>			
Tűzoltóság, katasztrófavédelem	78	74	77
Posta	68	65	67
Vasút	62	58	59
Állami kórházak	59	58	58
Állami általános iskolák	68	64	66
<b>Média (közszolgálati, piaci)</b>			
Kereskedelmi televízió: RTL Klub	60	59	58
Internetes hírportálok: Index, Origo	62	61	60
<b>Piaci, gazdasági szervezetek</b>			
Bankok	44	44	43
Kereskedelmi nagyáruházak: Auchan, Tesco	65	63	62
Kereskedelmi üzletek: CBA, Reál, COOP	64	60	62

A vizsgálatba vont 25 intézményből 24 esetében a Fidesz-KDNP-t preferálók bizalma meghaladja a Kormányváltókat választók által adott értékeket (5. táblázat). Érdekes, hogy a bankok megítélésében – amelyek az utóbbi évek közbeszédének fókuszában vannak – nincs különbség a két szavazótábor között. A 25 intézmény és szervezet közül 10 esetében jelenik meg politikai hatásoktól mentes percepció, tehát az intézmények kevesebb mint fele esetében vannak közel a Fidesz-KDNP és a Kormányváltók szavazói által adott értékek. A tűzoltóság, a katasztrófavédelem, a posta, a vasút, az állami kórházak, az állami általános iskolák, az RTL Klub kereskedelmi televízió, az internetes hírportálok (Index, Origo), a bankok, a kereskedelmi nagyáruházak (Auchan, Tesco) és a kereskedelmi üzletek (CBA, Reál, COOP) percepciója hasonló a két nagy szavazói tömb körében. Ezeknek az intézményeknek, szervezeteknek az értékelése független a pártválasztástól.

*Politikai hatásokkal telített percepció 15 intézmény, szervezet bizalomértékeiből mutatható ki. A két szavazói blokk között a legnagyobb különbség a parlament jó szándékának, hitelességének és kompetenciájának minősítésében mutatkozik. A 20 pontos különbség arra utal, hogy a válaszadók nemcsak a szűken vett parlamenti tevékenységet, hanem valamelyest a kormányzati munkát is értékelték. Nagyon jelentős az eltérés (12-14 pont) a Magyar Nemzeti Bank, a közszolgálati televíziók és rádiók, valamint a NAV munkája iránt megnyilvánuló bizalomban. Szintén markánsan jelen van a politikai hatás az Alkotmánybíróság, az ügyészség, az országgyűlési biztosok, a honvédség és az egyházak megítélésében, 10-11 pont a különbség a két szavazótábor értékei között. Kissé meglepő, hogy a biztosítóknak és a szakszervezeteknek a kormányzó erő szavazóinak nagyobb a bizalma, ez feltehetően annak a következménye, hogy a Fidesz-KDNP hívei általánosan nagyobb bizalommal tekintenek az intézményi, szervezeti struktúrára.*

## Összegzés, következtetések

Az első hipotézisem nem igazolódott. A vizsgált 25 intézménynek, szervezetnek a bizalom két dimenzióban történő bemutatása nem hozott szignifikáns különbséget. A normatív, morális állapotra és a kompetenciára adott válaszok nem különböznek, a társadalom jelenleg átfogó percepció alapján alkot véleményt az intézményi bizalomról. A bizalmi struktúra elején a katasztrófavédelem, a posta és az állami általános iskolák találhatók. A végén a politikai és a piaci szféra reprezentánsai: a parlament, az országgyűlési biztosok, a biztosítók és a bankok. Összességében megállapítható, hogy az elmúlt években feladataiban és hatáskörében jelentősen átalakított intézményi, szervezeti struktúra a közepesnél nagyobb (57 pont) társadalmi bizalmat élvez. Az egyes szektorokat tekintve az állami intézmények és a média az átlaghoz képest magasabb (61-61 pont), míg az államhatalmi szervek, a piaci, gazdasági és a civil szervezetek alacsonyabb (51-54-53 pont) bizalomértékekkel rendelkeznek.

A második hipotézisem részben igazolódott, részben pedig nem. Az idősebbek várakozással ellentétben a bíróságok, a katasztrófavédelem, a honvédség és a rendőrség feladatellátását nem értékelik szignifikánsan kedvezőbben az átlaghoz képest. Az egyházak és az állami kórházak iránt kimutatható a magasabb bizalmuk az átlaghoz viszonyítva. A gyeseen, gyeden lévők és háztartásbeliek pedig élethelyzetükből adódóan nemcsak a mindennapi személyes életviszonyok biztonságát erősítő intézmények, hanem valamennyi intézmény, szervezet iránt nagyobb bizalommal vannak, mint más csoportok.

A harmadik hipotézisem igazolódott: egyes intézmények, szervezetek esetében a pártválasztás befolyásolja a bizalmat. Vannak olyan intézmények, szervek, amelyek a politikai, hatalmi mechanizmus részei, és vannak olyanok, amelyek tevékenységük által közel kerülnek ehhez. Ezek megítélésében markánsan jelen van a megkérdoztetek pártválasztása, amelynek többnyire kulturális és ideológiai vonatkozása is van. A kormányzó pártokat preferálók általánosan, rendszerszinten is nagy bizalommal viseltetnek az elmúlt négy évben jelentősen átalakított intézményi struktúra iránt. Az Alkotmánybíróság, az ügyészség és a közmédia mellett további intézmények bizalomértékeit is meghatározza a pártelkötelezettség. Politikai hatásokkal telített percepció 15, míg politikai hatásoktól mentes percepció 10 intézmény, szervezet esetén mutatható ki.

## IRODALOM

- Balázs Zoltán: *A bizalom fogalma. Századvég* [online]. Új folyam, 24. sz. 2002. 2. sz.
- Balázs Zoltán: Politikai bizalmi válság. *Politikatudományi Szemle*, 2008. 1. sz. 113–129. o.
- Boda Zsolt – Scheiring Gábor: A közszolgáltatások politikai értelmezéséről. *Politikatudományi Szemle*, 2010. 3. sz. 45–64. o.
- Braithwaite, John: Institutionalizing Distrust, Enculturating Trust. In Braithwaite, Valerie – Levi, Margaret (ed.): *Trust and Governance*. New York, 1998, Russell Sage Foundation, 343–375. o.
- Braithwaite, Valerie: Communal and Exchange Trust Norms: Their Value Base and Relevance to Institutional Trust. In Braithwaite, Valerie – Levi, Margaret (ed.): *Trust and Governance*. New York, 1998, Russell Sage Foundation, 46–74. o.
- Csepeli György: *A szervezkedő ember*. Budapest, 2001, Osiris.

- Csepeli György – Örkény Antal – Székelyi Mária – Barna Ildikó: Bizalom és gyanakvás. *Szociológiai Szemle*, 2004. 1. sz. 3–35. o.
- Dunn, John: Trust and Political Agency. In Gambetta, Diego (ed.): *Trust Making and Breaking Cooperative Relations*. New York, 1998, Basil Blackwell, 73–93. o.
- G. Fodor Gábor – Stumpf István: A „jó kormányzás” két értelme. *Nemzeti Érdek*, 2007. 3. sz. 76–95. o.
- Fuchs, Dieter – Klingemann, Hans-Dieter: Citizens and the State: A Relationship Transformed. In Klingemann, Hans-Dieter – Fuchs, Dieter (ed.): *Citizens and the State*. Oxford–New York, 1995, Oxford University Press, 419–443. o.
- Fukuyama, Francis: *Államépítés*. Budapest, 2005, Századvég.
- Fukuyama, Francis: *Bizalom*. Budapest, 1997, Európa Kiadó.
- Gambetta, Diego: Can We Trust Trust? In Gambetta, Diego (ed.): *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. New York, 1988, Basil Blackwell, 213–237. o.
- Hardin, Russel: Bizalom. *Szociológiai Figyelő*, 2002. 1–2. sz. 5–25. o.
- Jenei György: Kormányzati hatékonyság, teljesítőképesség és funkcióteljesítés. *Politikatudományi Szemle*, 2010. 3. sz. 7–25. o.
- Johnson, David B.: *Közösségi döntések elmélete*. Budapest, 1999, Osiris.
- Listhaug, Ola – Wiberg, Matti: Confidence in Political and Private Institutions. In Klingemann, Hans-Dieter – Fuchs, Dieter (ed.): *Citizens and the State*. Oxford–New York, 1995, Oxford University Press, 298–321. o.
- Luhmann, Niklas: Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. In Gambetta, Diego (ed.): *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. New York, 1988, Basil Blackwell, 94–107. o.
- Örkény Antal – Stefan Liebig: Normatív legitimáció és igazságosság. *Szociológiai Figyelő*, 1999. 1–2. sz. 129–140. o.
- Rothstein, Bo: Bizalom, társadalmi dilemmák és kollektív emlékezet. *Szociológiai Figyelő*, 2002. 1–2. sz., 26–43. o.
- Székelyi Mária – Örkény Antal – Barna Ildikó: A bizalom fogalmának értelmezése az empirikus kutatásban. *Szociológiai Figyelő*, 2002. 1–2. sz. 44–59. o.
- Sztompka, Piotr: *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge, 1999, Cambridge University Press.
- Tarnai Márta: A bizalom szerepe a gazdasági kapcsolatokban. In Hunyady György – Székely Mózses (szerk.): *Gazdaságpszichológia*. Budapest, 2003, Osiris, 676–715. o.