

Ki mit ért bizalom alatt

Dr. habil. Lazányi Kornélia

Egyetemi docens, Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar,
lazanyi.kornelia@kgk.uni-obuda.hu

Máté Csilla Hajnalka

Kereskedelem és marketing szakos hallgató, Óbudai Egyetem, Keleti Károly
Gazdasági Kar,
mate.csilla@kgk.uni-obuda.hu

Abstract: A bizalom két ember relációja, és mint ilyen, ősidők óta az emberi társadalmak építőköve. Családokat, barátságokat, szövetségeket tart össze, hatásmechanizmusát, és a kialakulását befolyásoló tényezőket azonban mind a mai napig nem ismerjük pontosan. A bizalom jelenségét a közgazdaságtan korai elméletei igyekeztek mint emocionális, és így irracionálisnak bélyegzett interperszonális relációt a tranzakciós logikával helyettesíteni, de az ügynök megbízó elmélet már a '80-as években felhívta a figyelmet ennek a logikának a hiányosságaira (Jensen, Meckling, 1976). Jelen tanulmányban nem törekszünk a bizalom kialakulásának folyamatát vizsgálni, vagy a szintjét mérni. Kvalitatív kutatási próbálkozásunk célja annak feltárása, hogy mit jelent a mai fiatalok számára a bizalom.

Kulcsszavak: bizalom, kapcsolatok, felsőoktatás

1 Bevezetés

A bizalom az elmúlt évtizedekben egyre jobban kutatott jelenséggé vált. Jelentőségét növelik azok a kihívások, amelyekkel a gazdasági élet szereplői a globalizálódó környezetben szembesülnek (Lane, 1996) és a klasszikus tranzakciós logikával egyre kevésbé tudnak megküzdeni. A hálózatos társadalmak, az ad-hoc P2P szerveződések alapvető mozgatórugója a kölcsönösségbe vetett hit, a bizalom. A bizalom azonban nem csupán a szervezetek világában jelentős tényező, de társadalmunk és a személyes kötelek működésének egyik alapfeltétele is egyben. A társaságra való törekvés alapvető emberi szükséglet (Baumeister, Leary, 1995; Reis et al., 2000). A kapcsolatos jellege, milyensége pedig nem csupán az egyén pszichés, de szomatikus jóllétét is befolyásolja (Berkman et al., 2000). Azok a személyek,

akik számos bizalmi kapcsolattal rendelkeznek, és számíthatnak is ismerőseikre, azok kevésbé reagálnak a stresszt kiváltó tényezőkre, és jobb az egészségi állapotuk is (Barefoot et al., 1998). Ebből következik, hogy a bizalom, mint kapcsolatrendszer pozitív hatással van az egyénre (Seligman, Csíkszentmihályi, 2014). Szerepe a különböző (személyes) kompetencia kutatásokban is megmutatkozik (Varga et al., 2016; Varga et al., 2015a, Miskolcné Mikáczó-Varga 2015; Varga et al, 2015b).

2 A bizalom

A bizalom régimódi fogalom, amelyre manapság már csak legyint az ember. A mai társadalmunkban csaknem természetesnek vesszük, hogy nem bízunk meg másokban vagy nem bíznak meg bennünk. Pedig egy bizalmon alapuló kapcsolat sokkal olajozottabban működik, több örömet okoz az egyének számára.

A bizalom fogalmának meghatározása azonban máig sem egységes a szakirodalomban. Mindenki másért bíz meg a másokban és mást ért a bizalom, mint kifejezés alatt. A bizalmat akár tekinthetnénk a személyiség egyik dimenziójának is. A személyiség ugyanis nem más, mint jellemző tulajdonságaink viszonylag stabil szerveződése, amely meghatározza egyediségünket és megkülönböztet másoktól (Bakacsi, 2001). A személyiség alapvetően befolyásolja az emberek attitűdjét, másokhoz, a világhoz való hozzáállását. Éppen ezért nem meglepő, ha mindenki mást tekint a bizalom alapjának. Egy dolog univerzális; bízni mindenki szeretne. A bizalom vágya összekapcsolódik a legalapvetőbb motívumokkal, mint a biztonság és a társasság, de sok más magasabb rendű motívum előfeltétele is (Maslow, Lewis, 1987). (Pl.: az elismertség/státusz értéke nagyban függ attól, hogy mennyire bízunk meg társain őszinteségében.)

Mivel azonban az ember társas lény, rendkívül fontos számára, hogy személyes kapcsolatokat tartson fenn, amelyek nagymértékben hozzájárulnak testi, lelki, szellemi jólétükhöz. Ezek a kapcsolatok sokfélék lehetnek, házastársi kapcsolat, szülő és gyermek közötti viszony, testvérekkel való viszony, barátság, és rokoni kapcsolat is. Ezek közül a kapcsolatok közül néhány születésünkkel együtt tartozik hozzánk, némelyiket pedig mi magunk választjuk. Bár minden kapcsolatnak megvannak a maga pozitívumai és negatívumai, egyesek tartósak, mások tiszavirág életűek; vannak, akikben töretlenül megbízunk, és vannak, akikben nem.

Az emberek nem csupán racionálisan értékelik a világot, hanem érzelmekkel, érzelmi állapotokkal reagálnak az őket körülvevő történésekre. Ezek az érzelmek egyéni jellemzők, mert minden egyén másként reagál (Lazarus, 1999).

A bizalom pozitív érzelmi állapot (Cropanzano et al., 1993). A pozitív jelző ebben az esetben nem csupán az érzelmi töltetet jelenti, de az általa kiváltott cselekvés irányát is jelzi. A pozitív érzelmek közeledő mozgásra utalnak. A pozitív érzelmek befogadó szándékot mutatnak, a másik személyhez való közel kerülésre, az el és befogadására való hajlandóságát. A pozitív érzelmeket a csoport egysége és az öröm vágya fűti. A pozitív érzelmi beállítottságú személyek pozitivitást sugároznak, és ezzel társakat vonzanak magukhoz és szélesítik társas körüket. A bizalom tehát bizalmat szül, vonzza a bizalomra vágyó embereket. Fontos azonban szem előtt tartani, hogy míg a bizalommal teli emberek a situációk pozitív oldalát és elemeit keresik, optimistán reagálnak, addig ez a bizalom alkalmanként (sokszor) nem megalapozott. A magas bizalmi szintű emberek könnyebben, gyakrabban sérülnek, pontosan a pozitív érzelmi beállítottságból fakadó „rózsaszín szemüveg” miatt. Ezzel szemben mindazok, akik a különböző helyzeteket negatív(abb) érzelmekkel élik meg, melyeket a mások tetteitől, az ismeretlentől való félelem gerjesztett ritkábban csalódnak, viszont az általuk megélt társas támogatási szint is szignifikánsan alacsonyabb (Lazányi, 2012).

A bizalomra tehát tekinthetünk úgy, mint egy készség, amelyet odafigyeléssel és tudatossággal tudunk fejleszteni. A körhullámok kiinduló pontja mi magunk vagyunk, innen áramlik tovább személyes kapcsolatinkba, onnan tovább terjed a szervezetekbe, amelyeknek tagjai vagyunk, onnan a piacra gyakorol hatást és végül a társadalmat befolyásolja. Ahhoz, hogy bízzanak bennünk, először saját magunkon kell dolgoznunk és a kapcsolatainkon.

Ahhoz, hogy bízzunk másokban és mások bizalmát is el tudjuk nyerni, elsősorban magunkban kell megbíznunk. A megfelelő önbizalom eléréséhez világos értékrendre, és életvitelre van szükség. Tisztázni kell, hogy milyen elvek szerint kívánjuk élni az életünket és tettinket ehhez is kell hangolnunk. Ha ez megtörtént, akkor hitelessé válunk mások szemében. Az önbizalom másik fontos tényezője a kompetencia. 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 (Covey, 2006). A bizalom és az etika szoros összefüggésben áll egymással, azokban a személyekben és szervezetekben bíznak elsősorban, akik hitelesek a viselkedésükben, a cselekedeteikben (Csiszárík-Kocsir, 2016). A bizalom fontosságára a válság is rávilágított, amit számos kutatás is bizonyít.

3 A bizalom fajtái, kialakulása

A bizalom jelenségének két alapvetően különböző megközelítésmódja létezik:

Kockázaton alapuló (Barney, Hansen 1994)

Ebben az esetben a bizalom azt jelenti, hogy önkéntes módon kockázatot vállalunk abból eredően, hogy a másik fél által sebezhetővé válunk.

Gambetta (1988) szerint akkor, amikor az egyik fél bízik a másikban, akkor egy valószínűségi szintet rendel, ahhoz, hogy partnere jövőbeni viselkedése számára hasznos lesz és a közös együttműködést választják. Akikben megbízunk, azok esetében kizárunk bizonyos viselkedési formákat.

A bizalom így cselekvési hajlandósággként is értelmezhető, a bizalmat nyújtó fél hajlandósága arra, hogy a partnerével való kooperáció során olyan magatartást vállaljon, amely kockázatos számára, miközben fennáll a sérülés veszélye.

Híten alapuló (Kumar, 1996)

Ebben az esetben a bizalom nem mérlegelés és racionális döntés eredménye, hanem irracionális, érzelmi viszony. A másik fél bennünk létrejövő pozitív képének viselkedési kimenete.

Ezen megközelítés mellett teszik le voksukat Rosenfeld és szerzőtársai (1978) is. Elmélete szerint egy társadalmi cserekapcsolatban egy cselekvésre adott válasz általában időben később történik, ez okozza a felmerülő információs problémákat, és nincs információnk azzal kapcsolatban, hogy fog a másik fél reagálni. Ez a kialakult helyzet kockázatként merül fel és bizalmon alapuló elköteleződést kíván a cselekvőktől.

Mayer és szerzőtársai (1995) azonban rámutatnak, hogy a bizalomnak a híten, a meggyőződésen alapuló értelmezése összemos két fogalmat: a bizalom és a bizalomra méltóság fogalmait. Szemléletükben a bizalomra méltóság nem más, mint a bizalmat adó partner észlelése arra vonatkozóan, hogy a másik fél mennyire bizalomra méltó. Maga a bizalom azonban nem azonos ezzel a definícióval.

Elster (1989) is az így megalkotott bizalom koncepció konfúz volta mellett érvel, és híten alapuló bizalom két alapvető típusát különbözteti meg, az első a hiteles ígéretekkel azonos, a második pedig egy szélesebb értelemben vett bizalom, amely a bizalmat egy becsületkódex részének tekinti. A második

nézőpontból a bizalom olyan hit, amely arra vonatkozik, hogy a másik személy becsületesen fog viselkedni és cselekedni előre nem látható körülmények között is. Elster ilyen formájú stratégiája úgy gondol a bizalomra, mint egy túl komoly kockázat vállalására. Ezzel szemben Gambetta (1988) a bizalmat az együttműködés előfeltételének, alappilléreinek tartja, ha a partner bizalomra méltó, akkor megfontolásra kerül az egyén részéről a másik féllel való kooperáció.

Zucker (1986) a bizalom különböző formáit és azok megjelenésének feltételeit elemezte. Ő a bizalom megjelenésének három típusát írta le:

- Folyamat alapú: Ahol a bizalom a múlthoz köthető, mint például a tekintély.
- Tulajdonságalapú: Ahol a bizalom személyhez kötött és olyan tulajdonságok képezik alapját, úgy, mint közös családi háttér, vallás vagy épp az etnikum. Alapja a társadalmi hasonlóság, a partnerek ugyanahhoz a társadalmi csoporthoz tartoznak.
- Intézményi alapú: Ahol a bizalom formális, szabályokhoz kötött társadalmi struktúrákhoz kötött. A bizalom megléte vagy hiánya ebben az esetben egyéni vagy cég specifikus sajátosságoktól függ.

A bizalom egy nagyon összetett fogalom és mindenki máshogy vélekedik róla. Blakey (Blakey, Day 2012) szerint a bizalomnak három alpillére van, a képesség, az erkölcsi szilárdság és a jóakarát. Szerinte az egyik legfontosabb, ami miatt megbízunk valakiben, az hogy a másik fél betartja ígéreteit, számíthatunk rá. Ha megkérjük valamire, akkor eredményesen, meg is teszi azt. A második fontos az erkölcsi szilárdság, ami azt jelenti, hogy szavaink és tetteink összhangban állnak egymással. Nincs szervezkedés mások háta mögött, a felek őszintén osztják meg egymással gondolataikat és érzéseiket. Ezáltal valamilyen szinten a felek sebezhetővé válnak, ám ha kölcsönös bizalomra építették kapcsolatukat, akkor ettől a sebezhetőségtől nem kell tartaniuk, pont a kölcsönös jelleg miatt. Harmadrészen pedig: a jóindulat vezérli az embereket; azaz szándékaink jók és jót is akarnak másoknak. Azokban az embereken bízunk az ember, akik nem csak saját önös érdekeik miatt törekednek velünk jó kapcsolatot ápolni, hanem az együttműködést teljes mértékben őszintén gondolják velünk, ténylegesen fontos nekik, hogy segítség a másikat, jobbat tegyék az életet.

Fukuyama (1997) a bizalom forrásaként a közös értékeket és normákat emeli ki, ezek alapján működik a rendezett, becsületes együttműködés a felek között. Fukuyama (1997) szerint a „társulási készség alacsony foga” gátat szabhat a társadalom megfelelő működésének és a gazdasági fejlődésnek.

A bizalom kialakulásában több tényező is fontos szerepet játszik. Mayer és Davis (1999) négy jelentőset emel ki: (1) a személyes fogékonyság, (2) a másik

fél kontrollálhatósága, (3) a jó hírnév alapján történő kategorizálás, amikor egy harmadik személy véleményére alapozva ítélik bizalomra méltónak vagy sem a személyt, és (4) a más meglévő sztereotípiák hatása. Mindezek javítják a személy pozitív megítélését, optimista érzelmeket váltanak ki, hozzájárulva ezzel a bizalom kialakulásához és fenntartásához.

A másik személy észlelt tulajdonságai és a kialakított egyéni benyomások kiemelten fontos szerepet játszanak, és ezért a partnerek erőfeszítéseket tesznek, hogy pozitív képet alakítsanak ki önmagukról. Kísérleti eredmények azt mutatják, hogy a partnerek közötti együttműködés akkor a leggyakoribb, ha fenyegetésre egyik félnek sincs lehetősége. Tehát ha az együttműködő partnerek megbíznak egymásban, sokkal inkább együttműködnek, és kevésbé gyanakodnak partnerükre (Kovács, 2003). Természetesen a bizalom két emberen múlik, és amikor az egyik felet valamilyen csalódás éri, akkor fennáll a veszélye, hogy a sértett fél bezárkózik, általánosítani kezd és soha többet senkiben nem tud feltétel nélkül megbízni

Általánosságban elmondható, hogy a bizalomra vonatkozó fogalmak a közgazdasági, a társadalom- és szervezetelméletekben használt következő feltevésekkel élnek:

1. A bizalmi viszony szereplőinek kölcsönös a függősége. A megbízhatósággal kapcsolatos követelményeinek csak akkor van jelentősége, ha az egyén cselekedete a vele kapcsolatban álló másik fél cselekedetétől függ (Luhman, 1979).
2. Egy társas/társadalmi relációban a cselekvés és az arra adott válasz időben mindig elkülönül, és ez információs aszimmetriához vezet. A helyzetet a felek olyan kockázatként értékelik, amely bizalmon alapuló elköteleződést kíván az interakció alanyaitól (Rosenfeld et al., 1978).
3. A harmadik általános feltételezés, hogy a felek sebezhetőségét, ami ennek a kockázatnak az elfogadásából fakad, nem fogja kihasználni a személyes kapcsolat egyik tagja sem. Nem él vissza partnere sebezhetőségével, nem tanúsít megalkuvó, eláruló viselkedést.

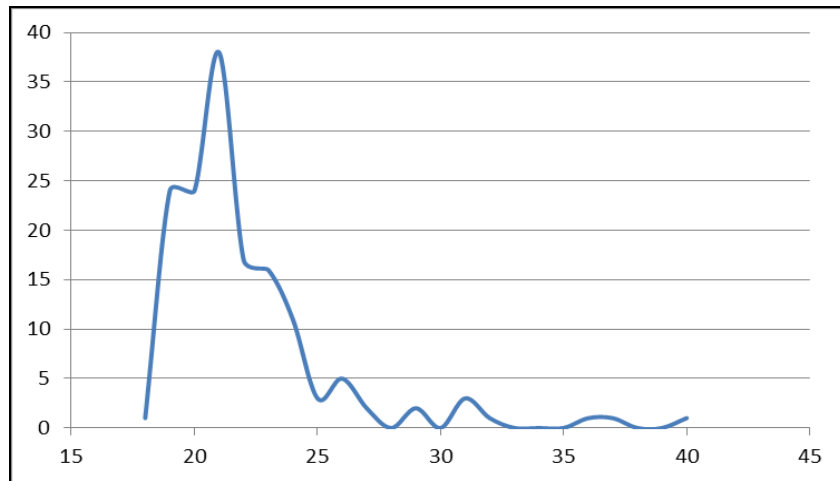
Összességében tehát elmondhatjuk, hogy mindkét iskolának a követői számos érvet és ellenérvet tudnak felhozni, a konszenzus azonban a mai napig nem született meg. Amiben viszont mindannyian egyetértenek, az az, hogy az önérdék és az elköteleződés (bizalom és hitelesség), meghatározzák meg az emberei cselekedeteket, hozzájárulnak a társadalmi stabilitáshoz és más személyekkel való kooperációhoz. A viselkedés meghatározásában a szociális és racionális normák egyaránt részt vesznek. A bizalom előremozdítja a társadalmat, serkenti a személyek közötti együttműködést, azonban fenyegetést – veszélyt is jelenthet.

4 Kérdőíves kutatás a bizalommal kapcsolatban

A bizalom kialakulását, fő forrásait, elvesztésének okait az Óbudai Egyetem Keleti Károly Gazdasági Karára járó nappali tagozatos első, második és harmadéves gazdálkodás és menedzsment szakra járó hallgatóik adatain keresztül vizsgáltuk. A kérdőív papír alapú volt, a csupán 5 kérdésből álló kérdőív kitöltésére a hallgatóknak 10 perc állt rendelkezésére, tehát volt idejük elmélyedni a kérdésekben és elgondolkodni az őszinte válaszokon.

Az intézményben 200 db kérdőív került kiosztásra. A kérdőíveket önkéntes alapon töltötték ki a hallgatók. Így 155 értékelhető kérdőív érkezett vissza. A kitöltési arány tehát 77,5%-os volt. A 155 fő a teljes sokaságot tekintve 43%-os kitöltést jelent, ami mennyiségét tekintve megfelel a módszertan előkövetelményeinek. A válaszadók nemek szerint közel egyenletes megoszlásban voltak, 77 férfi, míg 78 nő töltötte ki a kérdőívet. Ez különösen jó aránynak tekinthető, hiszen a férfiak válaszadási hajlandósága lényegesen alacsonyabb, mint a nőké (Szűcs, 2014).

A válaszadók átlag életkora 21,957 (szórás: 3,354) volt. A válaszadók életkor szerinti megoszlását az 1. ábra mutatja. Látható, hogy a hallgatók elosztása nem tekinthető normálisnak, azonban követi az alapszakon hallgatóktól elvárt életkori megoszlást. A legfiatalabb hallgató 18 éves volt, de a legtöbb hallgató a 19-24 éves életkor intervallumba tartozott. Meglepő volt tudatosítani, hogy nappali tagozatos diákjaink között is van 40 éves is.

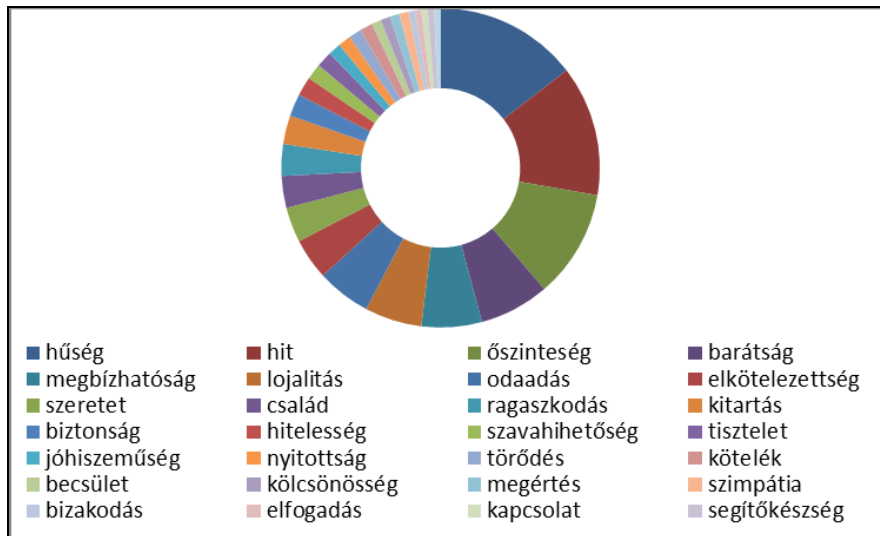


1. ábra

Válaszadók életkor szerinti megoszlása saját kutatás alapján (2017, 155 kitöltő)

Forrás: Saját szerkesztés

A teljes sokaságot tekintve a bizalommal kapcsolatos válaszok esetén megfigyelhető, hogy a válaszadók számos - egymáshoz gyakran csak lazán kapcsolódó - fogalomra asszociáltak. A teljes sokaságot tekintve a leggyakoribb gondolattársítások a „HŰSÉG”, „HIT”, „ŐSZINTESÉG”, „BARÁTSÁG” ÉS „MEGBÍZHATÓSÁG” lettek. A leggyakoribb asszociációkat és megoszlásukat a 2. ábra mutatja.



2. ábra

A válaszadók leggyakoribb asszociációi a bizalom témakörével kapcsolatban, saját kutatás alapján (2017, 155 kitöltő)

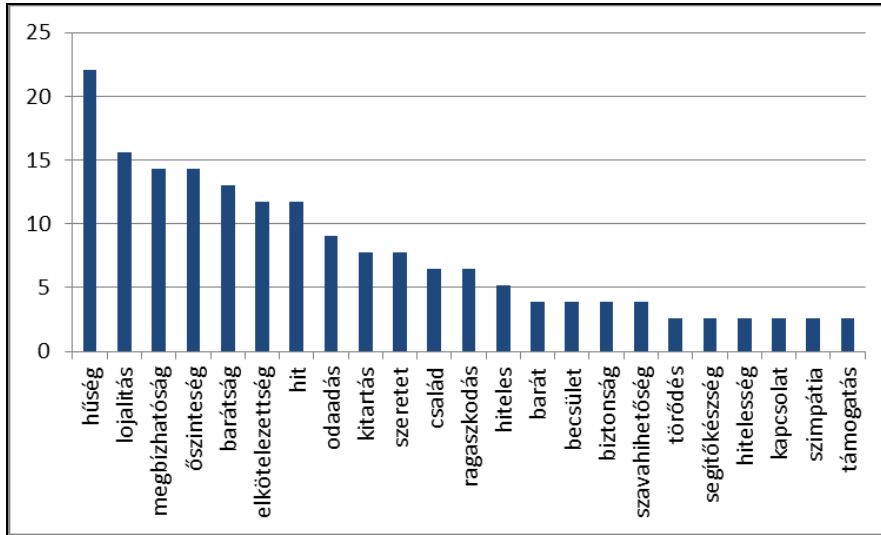
Forrás: Saját szerkesztés

A férfi és női válaszadók között azonban szignifikáns eltérés mutatkozott a bizalomról alkotott véleményük alapján. Míg a férfiak a „HŰSÉG”, „MEGBÍZHATÓSÁG”, „LOJALITÁS” fogalmakat társították a bizalomhoz, addig a nők szerint a „HIT”, „HŰSÉG” ÉS „ŐSZINTESÉG” állnak legközelebb a bizalomhoz. A férfi és női válaszadók válaszait a 3. és 4. ábrák mutatják.

Érdekes különbség a férfi és női válaszadók válaszai között, hogy a „HŰSÉG” a férfiak negyed számára kapcsolódott a bizalom jelenségéhez, de minden más asszociáció csupán a sokaság legfeljebb 15%-ánál került elő.

Ezzel szemben a női válaszadók egyharmada említette a „HIT”, „HŰSÉG”, „MEGBÍZHATÓSÁG” fogalmakat, és csak ez után

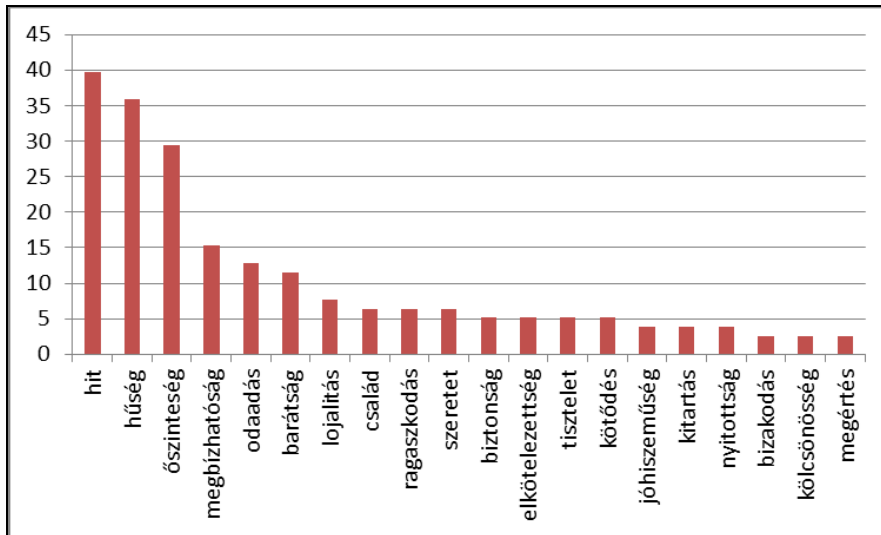
oszlík meg a női véleménye a férfiakéhoz hasonlóan 15% alatti gyakorisági értékekkel.



3.ábra

Férfi válaszadók asszociációi, saját kutatás alapján (2017, 155 kitöltő)

Forrás: Saját szerkesztés

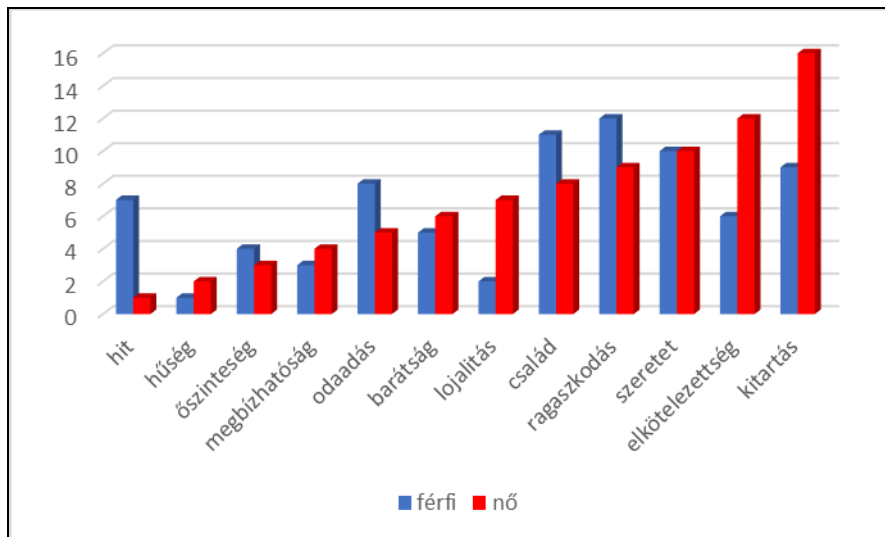


4.ábra

Női válaszadók asszociációi, saját kutatás alapján (2017, 155 kitöltő)

Forrás: Saját szerkesztés

Az 5. ábrán látható, hogy a férfi és női válaszadók által leggyakrabban társított fogalmak között igen nagy a gyakoriság szerinti eltérés. Az oszlopok magassága azt jelzi, hogy hanyadik helyen (gyakoriság szerint) szerepelt az asszociációs mezőben az adott kifejezés. A férfiak és nők egyformán a 8. leggyakoribb gondolat társításként említették a „SZERETET”-et. a „HIT”, „LOJALITÁS”, „ELKÖTELEZETTSÉG” és „KITARTÁS” foglamak azonban nagyon eltérő gyakorisággal fordultak elő a két csoport tagjainak asszociációi között. a „HIT”, „HŰSÉG”, „ŐSZINTESÉG” inkább nőies asszociációk, míg a „LOJALITÁS” és az „ELKÖTELEZETTSÉG” férfias gondolat társítások.



5. ábra

A válaszadók által leggyakrabban említett asszociációk rangszámának nemek szerinti eltérése, saját kutatás alapján (2017, 155 kitöltő)

Forrás: Saját szerkesztés

Összegzés

A bizalom egy igen diffúz társas jelenség. Mindenki mást ért alatta és így mindenki másképp viszonyul hozzá. Jelen tanulmány a releváns nemzetközi szakirodalom gyors áttekintés után egy kérdőíves kutatás eredményét mutatja be, melyet az Óbudai Egyetemen Keleti Károly Gazdasági Kar Gazdálkodás és menedzsment szakos hallgatói körében végeztünk. A hallgatók szabad asszociációit vizsgáltuk a bizalom témakörével kapcsolatban.

A kutatás adatai azt bizonyítják, hogy a bizalomnak nincs egy egyértelmű, mindenki által elfogadott definíciója; jelentési mezője tág. A kutatás eredményei alapján a bizalom leggyakrabban a „HŰSÉG”, „HIT”, „ŐSZINTESÉG”, „BARÁTSÁG”, „MEGBÍZHATÓSÁG”, „LOJALITÁS”, „ODAADÁS”, „ELKÖTELEZETTSÉG”, „SZERETET”, „CSALÁD” és „RAGASZKODÁS” fogalmakkal társul, de jelentős különbségek voltak megfigyelhetőek a férfi és női válaszadók tekintetében.

A jelen tanulmányban bemutatott adatok egy nagyobb kutatás részét képezik, mely reményeink szerint lehetőséget biztosít majd a jelenség mélyebb megértésére, valamint a bizalom kialakulását befolyásoló tényezők feltárására. Ennek érdekében nem csupán a bizalom, de annak antitézise, a bizalmatlanság is górcső alá kerül majd.

Felhasznált irodalom

- [1] Bakacsi, Gy. (2001): Szervezeti magatartás és vezetés, KJK Kerszöv, pp. 23-36.
- [2] Barefoot, J.C., et al. (1998): Trust, health, and longevity. *Journal of Behavioral Medicine*, 21(6), pp. 517-526.
- [3] 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.
- [4] Baumeister, R. F., Leary, M. R. (1995): The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological bulletin*, 117(3), pp. 497.
- [5] Berkman, L.F., Glass, T. (2000): Social integration, social networks, social support, and health. *Social Epidemiology* 1, pp. 137-173.
- [6] Blakey, J., Day, I. (2012): *Challenging Coaching: Going beyond traditional coaching to face the FACTS*. Nicholas Brealey Publishing.
- [7] Csiszárík-Kocsir Á. (2016): Etikus pénzügyek, avagy a pénzügyek etikája - Vélemények egy kutatás eredményei alapján, *Polgári Szemle*, 12. évfolyam, 4-6 szám, 32-44 old.
- [8] Covey, S.M. (2006): *The speed of trust: The one thing that changes everything*. Simon and Schuster.
- [9] 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.

- [10] Elster, J. (1989): *The Cement of Society*. Cambridge University Press, Cambridge.
- [11] Fukuyama, F. (1997): *Bizalom*. Budapest: Európa
- [12] Gambetta, D. ed. (1988): *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. New York–Oxford: Basil Blackwell.
- [13] Jensen, M.C., Meckling, W.H. (1976): Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), pp. 305–360
- [14] Kovács, A. (2003): *Kooperáció és versengés*. Megjelent: Hunyadi György – Székely Mózes (szerk.) (2003): *Gazdaságpszichológia*, Osiris Kiadó, Budapest, 140–147.
- [15] Kumar, N. (1996): The Power of Trust in Manufacturer-Retailer Relationships. *Harvard Business Review*, 74(6), pp. 93-107.
- [16] Lane, C., Bachmann, R. (1996): The social constitution of trust: supplier relations in Britain and Germany. *Organization Studies*, 17. pp. 365–395.
- [17] Lazányi, K. (2012): Társas támogatás a munkahelyen, *Munkaügyi Szemle*, pp. 56(2) 17-23.
- [18] Lazarus R.S. (1999): *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- [19] Luhman, N. (1979): *Trust and Power*. John Wiley, Chichester
- [20] Maslow, A. K., Lewis. J. (1987): *Maslow's hierarchy of needs*. Salenger Incorporated: 14.
- [21] Mayer, R.C., Davis, J.H. (1999): The Effect of the Performance Appraisal System on Trust for Management: A Field Quasi-Experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84. pp. 123–136.
- [22] Mayer, R.C., Davis, J.H., Schoorman, F.D. (1995): An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), pp. 709–734.
- [23] Miskolciné Mikáczó A , Varga E. (2015): Minőségi felsőoktatás vs. minőségi diploma, avagy a humántőkébe való képzési befektetés hasznosulása munkaerőpiaci aspektusból *STUDIA MUNDI - ECONOMICA* 2:(3) pp. 44-53.
- [24] Reis, H.T., Collins, W.A., Berscheid, E. (2000): The relationship context of human behavior and development. *Psychological Bulletin* 126(6). pp. 844.
- [25] Rosenfeld, J., Lasko, L.A., Simmel, E.C. (1978): Multivariate analysis of exploratory behavior in gerbils. *Bulletin of the Psychonomic Society* 12(3), pp. 239-241.
- [26] Seligman, M.E.P., Csikszentmihalyi. M. (2014): *Positive psychology: An introduction*. Springer Netherlands.

- [27] Varga E , Hajós L , Szira Z. (2016): The examination of the relevant competencies in the labour market from the point of view of employers. ANNALS OF FACULTY OF ENGINEERING HUNEDOARA - INTERNATIONAL JOURNAL OF ENGINEERING 14:(2) pp. 155-159.
- [28] Varga E., Czeglédi Cs. , Hajós L (2015a) The examination of personal competencies as collateral of success from the point of view of students. ANNALS OF FACULTY OF ENGINEERING HUNEDOARA - INTERNATIONAL JOURNAL OF ENGINEERING XIII:(4) pp. 117-122.
- [29] Varga Erika , Boda Helga , Bárdos Ilona Kinga , Lucia Palsova , Szira Zoltán (2015b)
- [30] The examination of students' relevant personal competencies in higher education in Hungary. EKONOMIKA POLJOPRIVREDE / ECONOMICS OF AGRICULTURE 2: pp. 78-87.Bratislava.
- [31] Zucker, L.G. (1986): Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920. Research in Organizational Behaviour, (8), pp. 53–11.

Köszönetnyilvánítás

Jelen tanulmány az emberi erőforrások minisztériuma új nemzeti kiválóság programjának támogatásával készült.



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA