

**„Pódiumbeszélgetések a Minőségről”**

**2019. január 23.**

**360 FOKBAN - MINDEN IRÁNYBAN –  
A TÖRÉKENY BIZALOMRÓL**

**Hol a bizalom mostanában?**

*Dr. Veress Gábor*

**Hol a bizalom az oktatásban?**

*Dr. Farkas Gabriella*

**Hol a bizalom az orvos és a beteg sajátos  
kapcsolatrendszerében?**

*Dr. Felszeghi Sára*

**Hol a bizalom a szolgáltatások világának piaci szorításában?**

*Mezei Tamás*

**„Pódiumbeszélgetések a Minőségről”  
2019. január 23.**

***360 fokban - minden irányban –  
a törékeny bizalomról***

**HOL A BIZALOM MOSTANÁBAN?**

**Prof. Dr. Veress Gábor egyetemi tanár**

# HOL A BIZALOM MOSTANÁBAN?

- A bizalomról
- A z ember-ember kapcsolatú szolgáltatások lényege a bizalom
- Ha szeretsz, akkor erősíted más önbizalmát!
- Hol a bizalom mostanában?

# HOL A BIZALOM MOSTANÁBAN?

- **A bizalomról**
- A z ember-ember kapcsolatú szolgáltatások lényege a bizalom
- Ha szeretsz, akkor erősíted más önbizalmát!
- Hol a bizalom mostanában?

# A BIZALOM ÚJ DIVATSZÓ?

- *Birnbaum, Robert: Management Fads*  
*Jossey-Bass, Wiley, San Francisco, 2000.*
- *Schütz Antal: A bölcselet elemei 1948,*  
**a tárgymutatóban kb 3000 szó, de a bizalom nem szerepel!**
- *Turay Alfréd, Nyíri Tamás, Bolberitz Pál:*  
*A filozófia 1981, 67 old*  
**„...létezésünk legmélyén nem a biztonság és a bizonyosság, hanem a *bizalom* az ember és a valóság viszonyának *alapja*”.**
- *Wikipédia: nincs, csak egy film*

# ELŐSZÓ

Az *előítélet* a köznyelvben nem tapasztalatokra alapozott, hanem elfogultságból eredő ítélet,

A *tapasztalatokra alapozott ítélet* életben maradásunk feltétele.

A *jóhiszeműség és tisztesség elve* a jogban. A jóhiszeműség szinonimái: bizakodás, reménykedés, hit, bizalom,

Az *ártatlanság vélelme* szintén a jóhiszeműségen alapul.

A *felemelő szeretet* teljes bizalommal van a másik iránt.

# A BIZALOM IRODALMÁBÓL

- F. Fukuyama: *Bizalom. A társadalmi erények és a jólét megteremtése.* (Ford. Somogyi Pál László.) Európa, Budapest, 1997.
- Balázs Zoltán: *Bizalom és bizalmatlanság*  
Vigília 2005. 10. szám
- Magyar Katolikus Lexikon
- Fejérdy Gábor: *A bizalom értéke az élet szolgálatában*  
Magyar Bioetikai Szemle 2017/3-4 83-86 o
- Nagy Judit, Schubert Anikó: *A bizalom szerepe az üzleti kapcsolatokban*  
77.Műhelytanulmány 2007, március
- Gangel Péter munkái
- Bizalmi Kör Kft, Vezetői Klub, üzleti reggeli, bizalmi kör,
- ...

# FOGALOMALKOTÁS

„A tudomány a fogalmakat,  
amelyekkel dolgozik, nem készen találja,  
először mesterségesen meg kell alkotnia,  
és csak fokozatosan tökéletesítheti azokat.  
Az életből merít,  
azután ismét visszahat az életre”

(Max Plank)



# A BIZALOM

“Valakinek az olyan személyre irányuló érzése, akinek becsületességéről, helytállásáról, jó képességeiről, szándékainak helyességéről, segítőkészségéről meg van győződve.”

*A magyar nyelv értelmező szótára*

# A BIZALOM KÖRÜLHATÁROLÁSA

A **bizalom** szinonimái:

- **bizakodás**
- **bizodalom** (rég, régies)
- **hit**
- **remény**
- **hitel**
- **reménykedés**
- **jóhiszeműség**
- **optimizmus**
- **meggyőződés**
- ...

# ÖSSZEFÜGGŐ FOGALMAK

- **Bizalom** (trust)
- **Megbízhatóság** (confidence)
- **Kiszámíthatóság** (predictability)
- **Együttműködés** (cooperation)

# A BIZALOM SZÓ KAPCSOLATRENDSZERE

*Magyar tudományos és szépirodalmi művek elemzése*

- érdek
- befektetői
- fogyasztói
- kölcsönös
- hit

**Sajnos a szeretet, a becsületesség, az erkölcsösség, a jóság ...szavak statisztikailag nem relevánsak a bizalom szó előfordulása kapcsán.**

*Abonyi János személyes közlése*

# A BIZALOM SZEREPLŐI

## **Bizalom**

- Bizalmat adó
- Bizalmat elnyerő
- Kölcsönös bizalom

## **Önbizalom**

- Egyéniségem a bizalmat adó
- Képességeim a bizalmat elnyerő

# A BIZALOM TARTOMÁNYA

Bizalommal vagyok valaki felé  
**valamire vonatkozóan, valamilyen területen!**

*Példák:*

Dudás Ferenc szakma, szervezés

pilóta repülővezetés

ügyvéd jogkövetés

orvos gyógyítás

# A BIZALOM TERÜLETEI

- A fogyasztó bizalma a vevő felé
- A beteg bizalma az orvos felé, az orvos bizalma beteg felé
- A diák bizalma a tanár felé, a tanár bizalma a diák felé
- A házastársak bizalma egymás iránt.

# A BIZALOM FŐBB TÍPUSAI

- **Hiten alapuló (faith-based)**  
megbízhatóság, elkötelezettség
- **Kockázaton alapuló (risk-based)**



# BIZALMATLANSÁG

- A bizalom hiánya
- A bizalom elvesztése

# BIZALOM NÉLKÜL NEM LEHET NORMÁLISAN ÉLNI!

- Nem bízol senkiben? Életed állandó rettegés!
- Ha nem bízol senkiben, akkor nem lesz barátod, társad, egyedülléted tönkretesz.
- Ha valaki nem kapott elég szeretetet, az sokszor rossz, Ha bízol benne, ha szereted, akkor ő is gyakran meghálálja, igyekszik jobb lenni.

# ŐSBIZALOM

A pszichológia ősbizalomnak nevezi azt a születés pillanatától tartó érzést, melynek segítségével a kisgyermek legyőzi félelmeit és korlátait, és bátran az élet felfedezésére indul. Kinyílik, kapcsolatokat épít, figyel és fürkészi környezetét, s a környezetében élők.

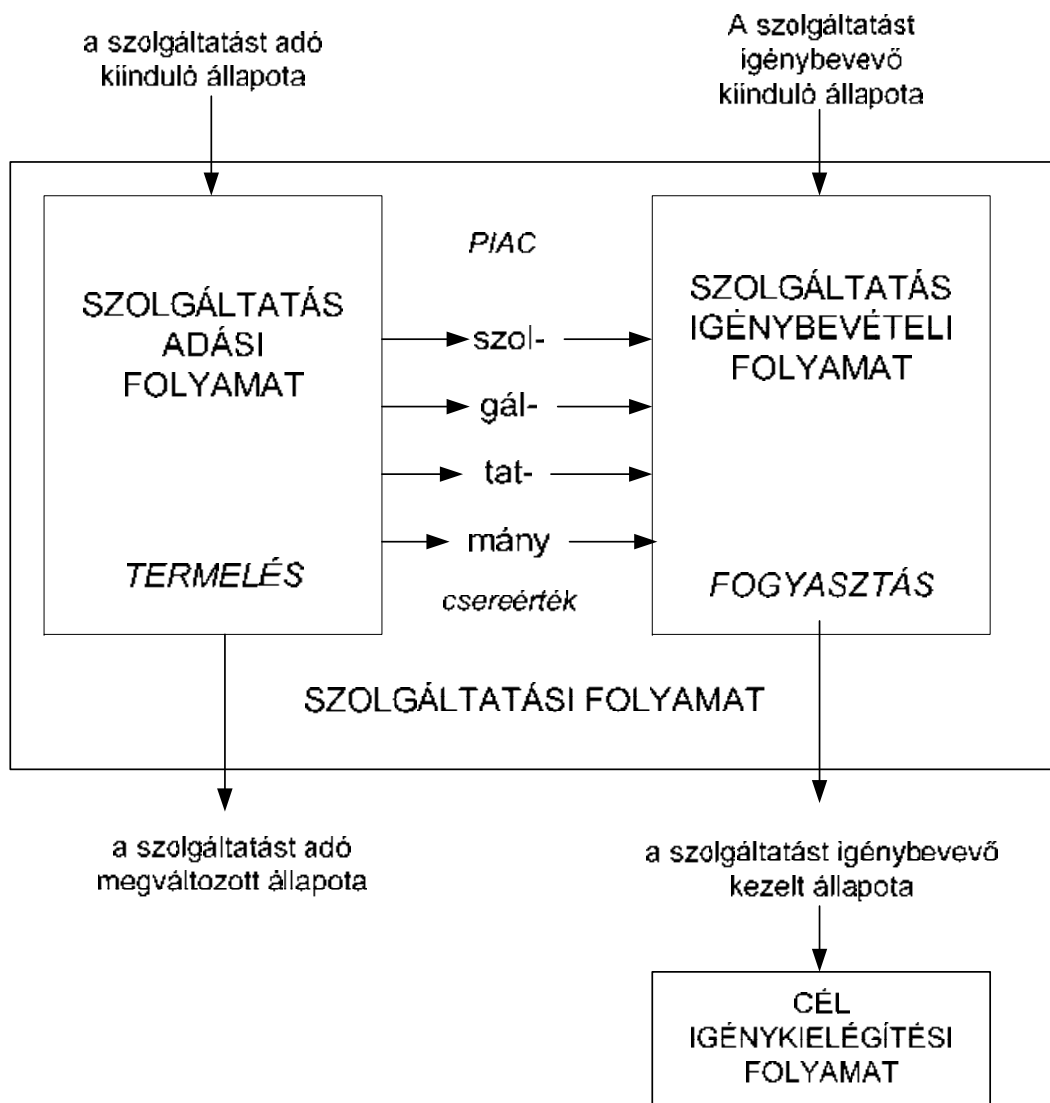
# ÖNBIZALOM

A pszichológiai **önbizalom** fogalma azt tükrözi, hogy az egyén mennyire bizonyos a személyes ítéletében, képességeiben.

# HOL A BIZALOM MOSTANÁBAN?

- A bizalomról
- **A z ember-ember kapcsolatú szolgáltatások lényege a bizalom**
- Ha szeretsz, akkor erősíted más önbizalmát!
- Hol a bizalom mostanában?

# A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYKIELÉGÍTÉSI FOLYAMAT



# A SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMAT ALFOLYAMATAI

- **Szolgáltatás adási folyamat:** a szolgáltatást igénybevevő *állapotának kezelése* a szolgáltatmány által
- **Szolgáltatás igénybevételi folyamat:** a szolgáltatást igénybevevő *állapotának változása* a szolgáltatmány által
- **Szolgáltatás hasznosítási (cél igénykielégítési) folyamat:** a szolgáltatást igénybevevő *kezelt állapotának hasznosítása*

# A SZOLGÁLTATÁST ADÓ, ILLETVE A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐ KAPCSOLATA

- Az ember-ember kapcsolatú szolgáltatások esetén a szolgáltatást adó és a szolgáltatást igénybevevő személy **együtműködése szükséges**, így az orvos és a beteg, illetve a tanár és a diák együtműködése szükséges.
- Az ember-ember kapcsolatú szolgáltatások esetén a szolgáltatást adó és a szolgáltatást igénybevevő személy **együtműködésének feltétele a bizalom!**



# A SZOLGÁLTATÁST ADÓ ÉS IGÉNYBEVEVŐ KAPCSOLATRENDSZERE

| <b>a kapcsolat típusa</b> | <b>szolgáltatást adó</b>               | <b>szolgáltatást igénybevevő</b> |
|---------------------------|--|----------------------------------|
| szakmai                   | képzettség,<br>képeség                 | tájékoztatás,<br>oktatás         |
| emberi                    | <b>együttműködés</b><br><b>empátia</b> |                                  |
| jogi<br>(szerződésbeli)   | szakmai<br>felelősség                  | felelősség,<br>de kötelesség is! |

# A SZOLGÁLTATÁST ADÓ, ILLETVE A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐ JOGI FELELŐSSÉGE

- Az ember-ember kapcsolatú szolgáltatások esetén általában a szolgáltatást adó felelősségét hangsúlyozzák és csak nagyon ritkán említik a szolgáltatást igénybevevő személy felelősségét, pedig például az orvos, illetve a tanár mellett a beteg illetve a diák felelőssége is jelentős.
- Ugyanakkor a társadalom számára történő szolgáltatások esetén (pl. államigazgatás, közigazgatás, közművelődés, közoktatás, közegészségügy stb.) a szolgáltatást adó felelőssége szinte említésre sem kerül, pedig a felelőssége egyértelmű.

# HOL A BIZALOM MOSTANÁBAN?

- A bizalomról
- A z ember-ember kapcsolatú szolgáltatások lényege a bizalom
- **Ha szeretsz, akkor erősíted más önbizalmát!**
- Hol a bizalom mostanában?

# AZ ÖNBIZALOM ROMBOLÁSA

Széles körben elterjedt, hogy mindenkitől a tökéletességet várjuk el.

- Mit gondolsz, kibírható az, ha mindenért szólsz, ami nem tökéletes???
- Ezzel rombolod az önbizalmát.
- Ha a másik hibázik, akkor ugye elvárod, hogy kérjen bocsánatot? Ezzel rombolod az önbizalmát.

# ROMBOLOD AZ ÖNBIZALMAT?

Gyermeked, szeretted valami rosszat tett.

- Ezért lehordod őt, bünteted? Ezzel rombold az önbizalmát.
- Ha rosszat tett, akkor megdicséred az értékeit és segíted őt, hogy máskor ne hibázzon? Ezzel növeled az önbizalmát.

*Ha valaki valami rosszat tett, akkor nem kétségbe kell esni, nem szidni kell, hanem elő kell segíteni, hogy olyan állapotba kerüljön, hogy máskor ne tegye ezt a rosszat.*

# HOL A BIZALOM MOSTANÁBAN?

- A bizalomról
- A z ember-ember kapcsolatú szolgáltatások lényege a bizalom
- Ha szeretsz, akkor erősíted más önbizalmát!
- **Hol a bizalom mostanában?**

# AZ IDEÁLIS (EGÉSZSÉGES) EGYÉNISÉG

- Kultúra, világnézet, értékrend, lelkiismeret
- **Önbizalom** „...önbizalom, ne az önhittség rugói lelkedet nagy célra feszítsék”  
(AranyJános: Domokos napra)
- Önszeretet
- Megbocsájtás
- Megmentő és felemelő szeretet

# A BIZALOM ELLEN HATÓ KÜLSŐ TÉNYEZŐK

- Értékrombolt világ
- Felvilágosult kultúra
- Posztmodern (Feldmár András: „Ne higgy senkinek!” )
- Transzhumanizmus
- Politikailag korrekt beszéd
- ....



# A BIZALOM ELLEN HATÓ BELSŐ TÉNYEZŐK

- Aggályosság
- Csalódások
- Előítélet
- Önzés
- Féltékenység
- ...

# AJÁNLOTT IRODALOM

## *társadalometika*

Schütz Antal: A bölcelet elemei

Szent István Társulat, Budapest, 1948.

Farkas Péter: Hittel a jövőbe

Szent István Társulat, Budapest, 2001.

Kecskés Pál: A keresztény társadalomszemlélet irányelvei

JEL Kiadó, Budapest, 2001.

Anzenbacher, Arno: Keresztény társadalometika

Szent István Társulat, Budapest, 2001.

Veress Gábor, Birher Nándor, Nyilas Mihály: A minőségbiztosítás filozófiája

JEL Kiadó, Budapest, 2005.

Ratzinger, Joseph: Értékek az átalakulás idején

Don Bosco Kiadó, Budapest, 2006.

# AJÁNLOTT IRODALOM

## *emberi kapcsolatok*

- Az életminőség fogalmán túl  
DEMOS Magyarország Alapítvány, 2007.
- Noszlopi László: Emberismeret és emberekkel való bánásmód  
Pantheon Kiadás, 1944.
- Horváth György: Személyiség és öntevékenység  
Tankönyvkiadó, Budapest, 1978.
- Birher Nándor: Az ember filozófiája  
Veszprémi Hittudományi Főiskola, Veszprém, 1998.
- Tál és Kendő *keresztény orvosok lapja*
- Kopp Mária munkái
- ...

„Pódiumbeszélgetések a Minőségről”  
2019. január 23.

*360 fokban - minden irányban –  
a törékeny bizalomról*

**HOL A BIZALOM MOSTANÁBAN?**

***KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!***

**Prof. Dr. Veress Gábor egyetemi tanár**

# „Pódiumbeszélgetések a Minőségről”

2019. január 23.

## 360 FOKBAN - MINDEN IRÁNYBAN – A TÖRÉKENY BIZALOMRÓL

Hol a bizalom mostanában?

*Dr. Veress Gábor*

Hol a bizalom az oktatásban?

*Dr. Farkas Gabriella*

Hol a bizalom az orvos és a beteg sajátos  
kapcsolatrendszerében?

*Dr. Felszeghi Sára*

Hol a bizalom a szolgáltatások világának piaci szorításában?

*Mezei Tamás*