

Bízni muszáj

A bizalom képessége velünk születik, de hogy tudunk-e élni vele, az már egy tanulási folyamat eredménye. A bizalmat - önmagunkban és másokban - első életévünk során sajátítjuk el, édesanyánkkal való kapcsolatunkban. Az anya, mint referenciaszemély - arckifejezésével, hangjával, gesztusaival - megtanít minket arra, hogy mikor vághatunk neki egy-egy akadálnak, mikor jobb, ha óvakodunk. Biztonságos menedékként ott áll mögöttünk, és ha túl messzire merészkedünk, bármikor visszafuthatunk egy kis "önbizalomtól-tétért".

Evolúciós örökség

A bizalom révén olyan dolgokat érhetünk el, amelyekre egyedül akár képtelenek is lennénk. Bizalom nélkül nincs társas együttműködés, csoportban élés, pontosabban fogalmazva: ha nincs bizalom, nincs csoport. Őseink vadászó-gyűjtő-géto életmódja során a zsákmány szétosztásában mindenkinek tudnia kellett, hogy mi a feladata és mi illeti meg. Megbízni a másikban és megbízhatónak lenni, valamint ezeknek a képességeknek az egyértelművé tétele mások számára evolúciós előnyökkel járt.

Az iskolapélda

Emlékszünk még a Nyomorultak főhőseire, Jean Valjeant-ra? Az egykori fegyencet senki nem hajlandó befogadni éjszakára, kivéve Myriel püspököt. Valjean azonban nem viszozza a nagy-lelkűséget, és meglép az ezüstökkel. Miután elfogják, a püspök újra bizalmat szavaz neki, és azt állítja a pandúroknak, hogy az ezüstöt ő adta neki, sőt még két gyertyatartóval is megajándékozta, hogy az értük kapott pénzből új, becsületes életet kezdhesen. Ez a bizalom az alapja Valjean megtérésének, amint azt Victor Hugo regényében olvashatjuk. A történet a bizalom természetének a jellegzetességeit mutatja meg: bizalmat "ajándékozni" kockázatos dolog, ugyanakkor a megbízhatóság, mint tulajdonságnak a kialakulásához elengedhetetlen.

Ugrás a sötétbe

Végző soron másokra támaszkodni mindig is természetes mechanizmus volt. "Az ember avval a képességgel születik, hogy felismeri azt, akiben megbízhat, és akitől függhet" - állapítja meg Antonella Marchetti, fejlődépszichológus, a Milánói Sacro Cuore Egyetem docense. A bizalom tehát létszükséglet, ha mégoly kockázatos is. "Ebben áll paradox volta is, hiszen együttműködve jobb eredményt lehet elérni, ám minden együttműködésben benne van a csalódás veszélye" - magyarázza Vittorio Pelligra közgazdász, a Cagliari Egyetem docense. Ugrás a sötétbe, mint a légtornászé, aki a levegőbe lendül, és csak abban bízhat, hogy a társa időben elkapja. Gyakrabban vagyunk ilyen szituációban, mint gondolnánk. Minden társas aktusban fontos a bizalmi attitűd: barátságban, szerelemben, munkakapcsolatban... "Meg kell bízunk a barátunkban, hiszen különben nem oszthatnánk meg vele titkainkat. Azt is elhiszük, hogy a fizetésünk időben megérkezik, hogy a postás nem bontja fel a leveleinket, az internetszolgáltató nem él vissza az adatainkkal és a jobbkezes útkereszteszédésnél megadják nekünk az elsőbbséget... Se idejünk, se lehetőségünk utánajárni minden információ hitelességének" - mondja Pelligra.

Bizalom és üzlet

Minden kereskedelmi tranzakcióban van egy bizalom-faktor. Egy szerződésben képtelenség az összes létező körülményt rögzíteni. Vagy gondolkunk csak az eBay-vásárlásokra: bízunk a többi felhasználótól kapott információban és az eladó szavahihetőségében. A kereskedelem történetében ez a mechanizmus meghatározó volt: aki előállított valamilyen árut, rábízta egy velencei vagy genovai kereskedőre, avval a céllal, hogy messzi földekre vigyék, és ott eladják: Abban a pillanatban, hogy az árut felpakolták és elindultak vele, csak a kereskedő jó hírére lehetett alapozni, mert az ellenőrzés lehetősége az áruval együtt "elhajózott".

Hogy milyen jól működhet a bizalom mechanizmusa, erre az egyik legjobb példa az 1976-ban alapított bangladeshi Grameen Bank, amelyik olyanoknak hitelez, akik semmilyen garanciát nem tudnak felmutatni. Ennek ellenére a kölcsönök visszafizetésének mértéke 94 százalékos - ami az olaszországi bankok átlagát jóval meghaladja.

Cserebere-bizalom

A bizalom megbízhatóságot generál: ha ajándékot kapunk valakitől vagy szívességet tesznek nekünk, azt viszonzni szeretnénk. Ez a jelenség egyfajta társadalmi biztosításként működik. "Pusztán az, hogy megbízunk bennünk, megbízhatóvá tesz minket, vagyis a bizalom úgy működik, mint egyfajta kölcsön" - mondja Pelligra. Ez a morális kötelezettség a csoportellenőrzés elvén nyugszik. "A jó vélemény, ami másokban rólunk kialakul, és az, hogy méltónak érezzük magunkat ezekre a dicséretre, olyan nem materiális javak, melyek fontosak a számunkra - magyarázza a közgazdász." Ezek a mechanizmusok jobban



működnek, mint a büntetés és az ellenőrzés, de-ről ki egy nemrég - óvodákban (Haifa, Izrael) - végzett kutatásból. Uri Gneezy és Aldo Rustichini kutatópáros azoknak a szülőknél egy részét, akik késve érkeztek a gyerekeikért, pénzbüntetésre "ítélték". A kutatók arra voltak kíváncsiak, hogyan hat a büntetés a szülők viselkedésére. Íme az eredmény: ahol pénzbüntetést vezettek be, a szülők és nevelők közti kapcsolat kommercializálódott, és a késések szaporodtak, hiszen azt pénzzel meg lehetett váltani. Azok a szülők viszont, akiket nem büntettek - pusztán a pedagógusok iránti tiszteletből -, igyekeztek időben megérkezni.

Háttérben a hormonok

Paul Zak (Claremont Graduate University, USA) a fent említett viselkedés fiziológiai hátterét vizsgálta. Úgynevezett "trust game", azaz bizalomjátékokat játszottak a kísérleti alanyokkal, mely a következőképpen működik: Az első játékos kap egy összeget, mondjuk 10 eurót, és eldöntheti, hogy ennek az összegnek hányadát ad-

ja oda a következő játékosnak, aki az első által ráruházott összeg háromszorosát kapja. Ezután a második játékos eldöntheti, hogy a végösszegeből mennyit juttat vissza az elsőnek. Visszaadhatja az egészet, de meg is tarthatja. "A kérdés a következő: miért kockáztatna az első, a második pedig miért juttatna vissza akármennyit is? Ha mindenkit csak a saját érdeke vezérelne, egy fillért sem adna a másiknak. A tesztek azonban mást mutatnak: nagyon sok játékos befektet, és csaknem mindenki visszaadja a pénz egy részét." - mondja Paul Zak.

Zak a vizsgálatban résztvevők vérében megmérte az oxitocinszintet, ami a kötődés kialakulásában nagy szerepet játszó hormon. "A második játékosnak - aki pénzt kapott, majd visszaadta - az oxitocinszintje megemelkedett. Minél több pénzt kapott, annál magasabb lett a hormonszintje, és a visszaadott összeg nagysága is nőtt. Ebből az következik, hogy viselkedésünk kódolva, és úgy tűnik, ennek a kölcsönösségi mechanizmusnak a háttérében az oxitocin fiziológiai hatása áll, ami még vadidegnek közt is képes kötődést kialakítani - folytatja Zak. Az oxitocin kiválasztását egy szociális gesztus előzi meg: a reakciót egy "bizalmi jel" indítja el, jelen kísérletben a pénz átadása. Az első számú játékosok vérében viszont, akik először juttattak pénzt ismeretleneknek, nem volt kimutatható az oxitocinszint emelkedése. A "bizalmi rendszer" alapvető szerepet játszott civilizációk kialakulásában. Ez tette lehetővé az idegekkel szemben érzett bizalmatlanság feloldását és azt, hogy akár nagy csoportban éljünk együtt.

Zak és kollégái a későbbiekben oxitocinbevitellel tesztelték saját eredményeiket. Az első játékosok - nevezzük őket befektetőknek - szervezetébe orron keresztül juttattak a hormonból. Az eredmény az lett, hogy még többen investáltak. Több mint a duplájára nőtt (21-ről 45 százalékra) azoknak a száma, akik egy ismeretlen embernek - a második játékosnak - odaadták a teljes rájuk bízott összeget.

Kevesebb félelem

Thomas Baumgartner és társai, a svájci egyetem tudósai azt vizsgálták, hogyan fejti ki hatását az oxitocin olyan esetben, amikor egy csalódás után is ad valaki kölcsönt egy ismeretlennek. Most is "trust game" volt a játék, de a vizsgálat során a partner megbízhatatlanságáról informáltak a kísérleti személyeket. A játékosok, akiknek placebo-t adtak, elvesztették a bizalmukat, míg azok, akik oxitocint kaptak, továbbra is investáltak, akárcsak korábban. Mágneses rezonanciavizsgálattal csökkent aktivitás volt kimutatható egyes agyterületeken: az amígdalában, mely a félelem "szerve", valamint a nucleus caudatusban, mely a viselkedésért felelős visszacsatolási (feedback) körben található. "Két működési mechanizmus figyelhető meg - magyarázza dr. Baumgartner. Egyrészt az oxitocin a félelemközpontot oly módon befolyásolja, hogy a becsapástól való félelmet csökkenti, másrészt a kísérleti alanyok kevésbé képesek módosítani viselkedésüket még akkor is, ha tudják, előzőleg már becsapták őket. Ezek az eredmények a szociális fobiában szenvedők viselkedésére is magyarázatot adnak: félelemközpontjuk és adaptációs rendszerük túlzott reakciót mutat."

Egy kis óvatosság nem árt

A munka világában is nagy szerepe van a bizalomnak. Ha megbízunk a munkatársunkban, növeli a hatékonyságot. "Gondoljunk csak egy fejlődő családi vállalkozásra: van egy pont, amikor a tulajdonosnak át kell adnia a döntést és az irányítást egy profi menedzsernek, vagyis idegenek kezébe. Ha nem teszi meg, a vállalkozás bánja" - fejti ki Pelligra. Meg kell bízunk a szakemberekben, az orvostól a vízvezeték-szerelőig.



Azért egy kis óvatosság nem árt. Például, ha egy vállalkozót akarunk megbízni egy szakmunkával, nem árt, ha kikérhetjük egy másik szakember véleményét is. Minden interakciónkban ott van a kimondatlan kérdés: "Vajon megbízható?" Bármilyen meglepő is, az ítélet gyors és tudatlan.

Az első és legfontosabb következtetést a szemékből vonjuk le. Ha valaki kerüli a tekintetünket, ha a hangjában, a külsejében, az arckifejezésében van valami nyugtalanító, oda a bizalom. Ezekben a "villámértékelésben" persze sztereotípiákra és előítéletekre támaszkodunk. Könnyen kimondjuk, ha nem bízunk valakiben - például egy idegenben -, hogy "tolvaj", "erőszakos" vagy "veszélyes". Ebben a döntésben két folyamat játszik szerepet: a gyanú, ami a csoporton kívülállónak "kijár", és annak a nehézsége, hogy gyorsan felmérjük valaki reakcióját, akit csak távolról vagy egyáltalán nem ismerünk, netán egy másik kultúrát képvisel. Ahhoz, hogy a - gyakran fenyegetést jelentő - idegenek iránti bizalmatlanságunkat legyőzzük, ismeretekre és empátiára van szükség, valamint arra a képességre, hogy bele tudjunk élni magunkat mások helyzetébe.

Megcsalvatva

Gyakran akkor jövünk rá, hogy mennyi bizalmat ajándékoztunk valakinek, amikor becsaptak minket. Ha belépünk egy házba vagy felszállunk egy járműre - mivel megbízunk azok tervezőjében és építőjében - nem feltételezzük, hogy a ház ránk omlik, a jármű pedig felmondja a szolgálatot. De ha avval szembesülünk, hogy a plafon leszakad, ha az élelmiszerről - amit bizalommal fogyasztottunk -, kiderül, hogy mérgező adalékanyagokat tartalmaz, a bizalmunk romokban hever. Ugy éljük meg, mintha megcsalnak volna minket - magyarázza Pelligra. Ez történt a gazdasági krízis idején is: elvesztettük bizalmunkat a pénzügyi világot irányító intézményekben. És sajnos ez a helyzet a politikával is. Az országok irányító emberek avval lettek megbízva, hogy ügyeinket a lehető legjobb tudásuk szerint intézzék, de azt kellett tapasztalunk, hogy sokan evvel a bizalommal visszaéltek, hogy az rendelkezésre álló javakat a saját érdekükben használták fel. A bizalom visszaállítása hosszú folyamat, de elengedhetetlen az együttélés szempontjából. A politikusainknak vissza kell szerezniük az elveszett bizalmat, hogy újra működőképes legyen a társadalom. Hosszú távon a "csalók" közössége életképtelen, nem lehet rájuk alapozni, a túlélést veszélyeztetik - zárja le a témát Eligio Resta, filozófianár a Római Tre Egyetem filozófiatanára.

Megyeri Zsuzsanna
Forrás: (Focus, 2010 március)
pszichologia.hu

HOROSZKÓP		KOS (03.21.-04.20.) Minden napja kellemesen telik. Örömmel végzi a munkáját, még sincs megelégedve az eredménnyel és a jövetelemmel. Tökéletes kapcsolatból álmódzik, de nem kell félnie, mert az is eljön.		RÁK (06.22.-07.22.) Titkos imádója már üzeneteket küldözget a munkahelyére és a telefonjára. Olyan szerelmes lesz, hogy akár madarat is lehetne fogatni Őnell. Anyagi ügyeiben inkább a kényszer, mint a józan megfontolás irányítja tetteit. Talán épp emiatt melléfoghat.		MÉRLEG (09.23.-10.22.) Új partnert keresgélsz a régi helyett, ám ennek kockázata is van. Két ágy helyett ajtón kívül találhatja magát. Dönthet úgy is, hogy jobbjára jelenlegi kapcsolatát. Nem kell mindennek tökéletesnek lennie, viszont lehet többet is nevetni!		BAK (12.22.-01.20.) A korábbi sikereket tovább halmozza, és egy olyan lehetőséghez jut, amire már régóta vágyott. Tanácsot kérnek Öntől, ha tud, segítsen! Terveit sorra megvalósítja. Megérdemel egy kis kikapcsolódást kedvesével.
		BIKA (04.21.-05.20.) Reggelente nyomott hangulatban ébred, szinte örül, hogy munkába mehet. Meglehetősen kiszámíthatatlan a viselkedése mostanában. Mást csinál, mint amit mond, és csupán a megérzéseire hallgat.		OROSZLÁN (07.23.-08.22.) Váratlan segítség érkezhet, de tűzifa ürügyén se engedjen ismeretleneknek a házába! Pénzére, értéktárgyaira ügyeljen, mert meglophatják. Lelkiismeretes, alapos odafigyelésre van szüksége a részleteket illetően.		SKORPIÓ (10.23.-11.22.) Elege lett mindenből és mindenkiből. Környezete észreveszi reményvesztettségét, és a segítségére siet. Ugye, nem is olyan sötét a helyzet? Bátran nézzon szembe a gondokkal, mert a most még könnyen megoldható ügyek később káosszá válhatnak.		VÍZÖNTŐ (01. 21.-02.19.) Tárgyalásai során nem lesz könnyű dolga, de nagyon választékos stílusban képes tárgyalni. Könnyen szót ért társaival most. Szerelmi ügyekben hallgasson a szívére, ne hagyja magát sürgetni.
		IKREK (05.21.-06.21.) Alig várja, hogy együtt lehessen azokkal, akiben vakon megbízhat. Párkapcsolatában minden tökéletes. Kedvese szeretne örömet szerezni, és egy különleges estét tervez kettejüknek. Csapatmunkában Ön sokszoros teljesítményre képes.		SZŰZ (08.23.-09.22.) Ügyeskedők megpróbálják Önt befolyásolni, manipulálni. Egy anyagi jellegű ügyben gyors döntést várnak Öntől, de bárholgy sürgetik is, még ne mondjon igent. Őrizze meg hidegvérét, és ne foglalkozzon azzal, hogy mások mit mondanak.		NYILAS (11.23.-12.21.) Azt sugallják Önnek, hogy minden rosszabbra fordul, mégis fogékony marad az élet apró örömeire. Jó kedvvel veti magát a munkájába, s így sikerül adósságait is rendezni. Apróságokon is felbosszantja magát. Ne tegye!		HALAK (02.20.-03.20.) A pénz valóban nagyon sokat számít a mai világban, de nem ér meg minden áldozatot. Vállaljon több munkát, de vegye figyelembe szervezete teljesítő képességét. Minden a terve szerint halad, így elérheti célját. Sőt, elismerésre, jutalomra is számíthat.

HOROSZKÓP