

Pécsi Tudományegyetem
Bölcsészettudományi Kar
Nyelvtudományi Doktori Iskola
Kommunikáció Program

Doktori téziszfüzet

Török Marianna

A nonprofit szervezetek iránti bizalom

A nonprofit szervezetek megbízhatóságának percepciója

Eredeti cím:

In nonprofits we trust

The perception of trustworthiness
regarding not-for-profit organizations

Témavezető: Dr. Kuti Éva

Pécs, 2013.

Tartalom

Bevezetés	3
Fő tézisek	5
1. Az első hipotézisre vonatkozó megállapítások és eredmények összegzése.....	5
2. A második hipotézisre vonatkozó megállapítások és eredmények összegzése.....	8
3. A harmadik hipotézisre vonatkozó megállapítások és eredmények összegzése	11
A szerzőnek a témában megjelent és folyamatban lévő publikációi	16
Legfontosabb felhasznált irodalom.....	18

Bevezetés

Évek óta azt hallani, hogy világszerte a nonprofit szervezetekben bíznak a leginkább az emberek; az irántuk mért bizalom magasabb, mint a kormányok, vállalatok és a média iránti bizalom. Természetesen vannak országok, ahol ez nem így van, és vannak emberek, akik nem (vagy nem annyira) bíznak a nonprofit szervezetekben, de globális összességében a nonprofit szervezetek (nonprofitok, NGO-k, nem kormányzati szervezetek) állnak az élen.

Az eddigi kutatások kevés magyarázatot adnak arra vonatkozóan, hogy ez vajon miért van így. Ez a dolgozat ennek jár utána.

A kommunikáció participációs modelljének alapjait használva az ágens(ek) felkészültségére figyelve fogalmaztam meg, hogy mi lehet a „probléma”.. Így felismertem, hogy ha a nonprofit szervezetek iránti bizalmat, pontosabban a nonprofit szervezetek megbízhatóságának percepcióját tekintjük a problémának, akkor meg kell vizsgálni, hogy ez vajon egy felismert probléma-e, kinek a problémája, és mi történik a probléma megoldása érdekében. Céлом az volt, hogy iderüljön, miért bíznak az emberek a nonprofit szervezetekben, s egyáltalán el lehet-e hinni, hogy tényleg bennük bíznak leginkább az emberek.

Három fő hipotézist fogalmaztam meg, melyre a dolgozatom építettem:

1.

Első hipotézisem az, hogy a kutatások eredményeit, amelyek az intézményekbe vetett bizalmat vizsgálják, félreérthetően kommunikálják. Tehát, nem a kutatásokat kérdőjeleztem meg, hanem a kutatások eredményeiből levont üzeneteket.

Ezért először a fogalmakat tisztáztam: mi a bizalom és a nonprofit és ezek alapján hogyan értelmezhetők a felmérések eredményei.

2.

Második hipotézisem, hogy amennyiben a nonprofit szervezeteket valóban világszerte a legmegbízhatóbb intézményeknek tartják az emberek, akkor a nonprofitoknak bizonyára van valami olyan tulajdonsága, vagy legalább van valami olyan feltételezett jellemzője, ami miatt általános bizalmat élveznek.

A nonprofit szervezetek olyan leírásában kerestem a megoldást, amely azt mutatja meg, hogy vajon milyenek látjuk a nonprofit szervezeteket. Külön kérdésként merült föl, hogy vajon mi alapján alkotunk véleményt a megbízhatóságról.

3.

A harmadik fő hipotézisem az, hogy a nonprofit szektor megbízhatóságáról kialakult percepció nem a szektor vagy más szereplő problémamegoldó aktivitásának az eredménye.

Ezzel kapcsolatban arra vállalkoztam, hogy először is az alapokat tisztázzam: miért állhat a nonprofitok érdekében az, hogy fenntartsák (esetleg javítsák) a megbízhatóságukról kialakult percepciót. Ezek után megvizsgáltam, hogy vajon felismeri-e a szektor, hogy a megbízhatóság percepciója probléma lehet, s vajon tényleg probléma-e. Létezik-e -az ágens vagy mások által kezdeményezett- problémamegoldó aktivitás? Vajon a problémamegoldó aktivitás eredménye-e a magas szintű bizalom?

Négy ország (Magyarország, Nagy Britannia, Németország és az USA) kontextusában esettanulmányokkal illusztráltam a legfontosabb problémamegoldó aktivitásokat.

Munkámat nehezítette, hogy a témához kapcsolódóan kevesen formáltak eddig véleményt. Ráadásul mind a nonprofitok, mind a bizalom kérdésében sok a tisztázatlan terület és az elérhető adatok nem konzisztensek, a fogalomhasználat pedig gyakran zavaros. A szakirodalom feldolgozása mellett másik jelentős forrásom a hazai és külföldi nonprofit szektorral foglalkozó szakemberekkel folytatott beszélgetések és helyszíni látogatások voltak, melynek konkrét eredménye az esettanulmányokban látható.

Fő tézisek

Ebben a fejezetben a fő hipotézisekre vonatkozó megállapításokat és eredményeket a hipotézisre vonatkozó rövid összegzés után részletezem.

1. Az első hipotézisre vonatkozó megállapítások és eredmények összegzése

Első hipotézisem, hogy a kutatások eredményeit, amelyek az intézményekbe vetett bizalmat vizsgálják, félreértelmezik, a következők miatt bizonyult igaznak:

- A kutatási eredményeket és az azokról készült beszámolókat árnyaltan kell kezelni. Ennek oka egyrészt a felmérésekben használt “bizalom” szó gazdag, többretegű jelentése, másrészt a felméréskeről szóló összefoglalók túlzó, és ezáltal félreérthető megfogalmazása.

A bizalom ugyanis több mindent jelenthet. A jelentésbeli különbségeket Luhmann fejtette ki, amikor a bizalom fogalmának három olyan rétegét, összetevőjét azonosította, amelyek esetenként szinonimaként is megjelennek. Ezek (a magyarra nehezen fordítható fogalmak): az ismertség (familiarity), a hit-alapú bizalom (confidence) és maga a bizalom (trust). Az utóbbi kettő tartalmazza a jövőre vonatkoztatást; aki bízik, az többnyire felismeri és felvállalja a kockázat lehetőségét is. *A nonprofit szervezetek iránti bizalomnak mindhárom összetevő szerves részét alkotja. Bár a kutatásokban megnyilatkozók nem fejtették ki, hogy pontosan mit értenek bizalom alatt, de feltehetőleg azt mondanák, hogy ismerik a nonprofit szervezeteket, hisznek bennük (például abban, hogy a tevékenységük összhangban van a küldetésükkel), s talán néhányan akkor is bíznak bennük, ha felismerik, hogy ezzel kockázatot vállalnak.*

Luhmann szerint a kockázat bizonyos problémáira éppen a bizalom jelenti a megoldást. A kockázatok lehetnek anyagiak, fizikaiak, lelkiek, stb. A nonprofit szervezetekkel kapcsolatos bizalmunk különböző megnyilvánulásai (például önkéntes munka, anyagi támogatás, részvétel), különböző kockázatokat rejtenek. Anyagi kockázatot vállalunk például azzal, ha pénztámogatást nyújtunk egy

szervezetnek, vagy szolgáltatást veszünk tőle. Önkéntes munkánkkal az időnket kockáztatjuk. Fizikai kockázatot vállalunk, amikor utcai demonstrációkon veszünk részt. A nonprofit szektorral való viszonyunk különlegessége (más szektorokkal szemben) az, hogy akár teljesen is kizárhatjuk életünkől a nonprofit szervezeteket, vagy ha mégis kapcsolatba lépünk velük, akkor is dönthetünk a kockázatmentes együttműködés mellett. Még így is mindkét esetben megvan az a lehetőségünk, hogy hittel, bizalommal legyünk irántuk, és a választás lehetősége már önmagában bizalomgerjesztő. Ez azonban nem jelenti azt, hogy minden szempontból jobban bízunk a nonprofitokban, mint egyéb intézményekben, és semmiképp sem azt, hogy a bizalmunkat a viselkedésünkkel feltétlenül kifejezésre is juttatjuk; csupán azt, hogy a nonprofit szervezetekre vonatkozó véleménynyilvánításainkat ez a hitünk és bizalmunk jellemzi.

- A megbízhatóság és a vele kapcsolatban kialakított kép része a kapcsolatoknak, s így kapcsolatonként más és más lehet. A mi esetünkben a kapcsolat egyik oldalán az egyén, illetve az egyének állnak, a másik oldalon a nonprofit szervezetek, melyek megbízhatóságáról az egyének azok kompetenciái, integritása és az egyén ügyei tekintetében tanúsított vagy várható jószándékuk alapján alkotnak véleményt. A partner megbízhatóságáról az egyén vagy a kialakuló kapcsolat során szerzett új, vagy a korábban szerzett régi tapasztalatai és információi, esetleg az új és a régi benyomások kombinációja alapján alkot képet. (A három elem aránya és jelentősége kapcsolatonként változó.)

Tudni kell, hogy a kompetencia kérdése domain specifikus. Ebből következik az, hogy ha egy nonprofit szervezetet vagy szervezeteket megbízhatónak találunk, az nem azt jelenti, hogy életünk minden területén megbízunk akár abban, akár más nonprofit szervezetben. Azért bízunk meg benne, mert az adott területen kompetensnek (és részben ezért megbízhatónak találtuk).

Tehát, ha a nonprofit szervezetekkel szemben komoly bizalom fejeződik ki, az nem jelenti azt, hogy magas bizalmi indexük következménye az is, hogy a saját terültkön túl is kompetensek (és ezért megbízhatóak) lennének. Ezért nem helyes versenyként interpretálni a megbízhatóságra vonatkozó kutatásokat. Ezen

kutatások eredménye nem azt jelenti, hogy a nonprofitok a legmegbízhatóbbak, s így legyőzik a vállalatokat vagy a médiát, csupán azt, hogy a saját területükön, és hangsúlyosan nem az élet minden területén, megbízunk bennük (míg a vállalatokban vagy a médiában a saját területükön kevésbé).

2. A második hipotézisre vonatkozó megállapítások és eredmények összegzése

Második hipotézisem, részben igazolódott: belátható, hogy a nonprofit szervezeteknek vannak olyan általánosan ismert jellemzői (valós és/vagy vélt tulajdonságok), amelyek a róluk kialakított képet befolyásolják, s köztük sok olyan van, amely miatt a nonprofitok megbízhatónak tűnhetnek. (Nem került bizonyításra - mert a dolgozat keretei szűkek e kérdés tárgyalására- hogy vajon ezek valós tulajdonságok-e.)

A fentiekén túl megállapítást nyert, hogy a nonprofit szervezetek különleges bizalmi helyzetben vannak, mely egy adottság számukra. Ez abból ered, hogy a nonprofit szervezetek "másodlagos" szerveződések, s mint olyanok, -tulajdonságaik és viselkedésük alapján – hol az elsődleges, hol a harmadlagos szerveződésekre, de leginkább a kettő kombinációjára hasonlítanak. Ezeket a téziseket a következők igazolják:

- A nonprofit szervezetek megbízhatóságáról alkotott véleményünket több tényező befolyásolja. Köztük, a vizsgálat tárgyát képező percepció, amely a nonprofit szervezetek megbízhatóságáról alakul ki bennünk. Ennek alapja a szocializációnk során a szektorról kialakult képünk, melyet hasonlóságok, előzetes (nem feltétlen megalapozott) benyomások, jellemvonások alapján alakítunk ki. A szektor szervezetei közti hasonlóság abból ered, hogy egyazon szektorhoz tartoznak, ahol a normák ennek következtében adottak, még ha a jogi szabályozás országonként különböző is. A nonprofit szektorra vonatkozó ilyen jellemző lehet az, hogy nem profitcélok által vezérelt; a szervezetek alapítói, tagjai, vezetői, támogatói önszántukból (és nem valami külső nyomásra) vállalnak szerepet; nincs intézményes függés a kormányzattól; a szektort nem informális, hanem hivatalosan bejegyzett szerveződések alkotják; a működésnek fontos eleme a jótékonyosság, a filantrópia. (A konkrét szervezetekkel kapcsolatban természetesen támadhatnak negatív benyomások is, de összességében, globális szinten a nonprofit szektor esetében a megbízhatóság felé billen a mérleg.)

- A szektor iránti hitünk (confidence) ezen benyomásokon alapszik, s közöttük több olyan akad, amely más szektorokkal való összehasonlításban bizalmi előnyhöz juttatja a nonprofit szektor szervezeteit. A szektorra vonatkozó, a közmegejtélés szerint általánosan elfogadott összbenyomáson kívül a konkrét szervezetekkel kialakított kapcsolatunk során gyűjtött tapasztalatunk és információink is befolyásolják a szektor megbízhatóságáról kialakított képünket (azon túl, hogy az adott szervezetről kialakított képünket befolyásolják). A két különböző forrásból származó benyomások egymásra is hatással vannak. A szektorjellemzőkön és az információkon túl a szervezetek megbízhatóságának megítélését befolyásolja még az a tudás, amely arra vonatkozik, hogy milyen eszközök állnak rendelkezésre a vélt vagy valós kockázatok csökkentésére.
- A nonprofitok és a más intézmények megítélésének információs háttere és folyamata hasonló ugyan, de az előbbieket egy pozitív előfeltevés mégis különlegessé teszi. A nonprofitok különlegessége az, hogy a velük való kapcsolatban – a szektor egészéről alkotott összkép alapján – eleve adottságként jelenik meg a feltételezés, mely szerint az egyén iránti jóakarattal szemponjtárból előnyös jellemzőkkel bírnak (például nem az anyagi érdek vezérli őket). Ez főleg azért fontos, mert a jószándékra vonatkozó kép kialakítása a másik két szemponthoz képest hosszabb időt vesz igénybe. *Azzal, hogy a nonprofit szervezetek -már a kapcsolat kezdeti fázisában is- jóakarataikra vonatkozó jellemvonásokat mutatnak fel adottságként, előnyös helyzetbe kerülnek ezen szempontra megítélésükor más szektorok intézményeivel szemben.* (Ez természetesen csak akkor működik, ha a szektorhoz való tartozás megállapítható az egyén számára.)
- *A nonprofit szervezetek különleges bizalmi helyzetben vannak, mely egy adottság számukra.* Az adottság abból ered, hogy a nonprofit szervezetek “másodlagos” szerveződések, s mint olyanok, –tulajdonságaik és viselkedésük alapján – hol az elsődleges, hol a harmadlagos szerveződésekre, de leginkább a kettő kombinációjára hasonlítanak. Céljaik például nem annyira diffúzak, mint a családoké (elsődleges forma), de nem is olyan szigorúak, mint a vállalatoké

(harmadlagos forma). A tagság az egyén saját döntése alapján dől el, nem úgy, mint a családnál; és a rekrutáció tartalmaz bizalmi és funkcionális elemeket is. A csoport tagjaival az interakció inkább az elsődleges formára jellemző horizontális módon történik, s nem a harmadlagos formára jellemző vertikális módon. A kommunikáció a másodlagos formában inkább verbális, csakúgy, mint az elsődleges formánál, de a harmadlagos formára jellemző formalizáltabb kommunikáció is jelen van.

Ugyanez a kettősség jellemző a szervezetek bizalmi viszonyaira is – ez a másodlagos szerveződési formájukból következő adottság. A legfontosabb ebből következő tulajdonság, hogy a nonprofit szervezetek mind az elsődleges formára jellemző személyközi, mind a harmadlagos formára jellemző intézményi bizalom élvezői. Konkrét helyzetektől függően az intézményekre jellemző egyoldalú, vagy az elsődleges szerveződésekre jellemző reciprocitás alapú bizalommal operálnak, s képesek hatni mind a kognitív, mind az érzelmi alapú bizalomra. A nonprofit szervezetek esetében ez az adottságaikból adódó kettősség a szervezetek számára olyan helyzetet teremt, melyben más intézményekhez képest magasabb bizalmat élveznek (a legtöbb országban). Ez azt sugallja, hogy az emberekre pozitívan hat ez a kettősség.

- A nonprofitok jellemzően olyan területeken működnek, melyek a szociális motivációk beteljesítésének lehetőségeiről ismertek, és vannak, akik ezeket alapvetőbbeknek tartják, mint a racionális önérdet, és így a nonprofitok által tradicionálisan nyújtott jótéteményi lehetőségek igen fontosak az egyén önképe miatt.

3. A harmadik hipotézisre vonatkozó megállapítások és eredmények összegzése

A harmadik fő hipotézisem, hogy a nonprofit szektor megbízhatóságáról kialakult percepció nem a szektor vagy más szereplő/k problémamegoldó aktivitásának az eredménye ugyancsak igaznak bizonyult. A feltárt indokok a következők:

- A nonprofit szervezeteknek azért áll érdekében megbízhatónak mutatkozni, mert a megbízhatóság percepciója az (egyik, de nélkülözhetetlen) alapja olyan, a partnereik bizalmát kifejező, számukra létfontosságú cselekedeteknek, mint az adakozás, önkéntes munka és más közösségi tevékenységekben való részvétel. Példák bizonyítják, hogy ennek felismerésére több szervezet képes, s ezek nagy része a megbízhatóság percepciójának szükségét felismerve különböző megoldásokra törekszik. Az esetek többségében a szervezeteknek a bizalom szintentartása a feladata, hisz eleve magas bizalomnak örvendhetnek (kivéve a ritka bizalomvesztési állapotot). A megoldás ezen esetekben (a participációs kommunikációelméletet és terminológiát használva) az ágens problémamegoldó aktivitásának következménye, s a különösen sikeres esetek bizonyítékul szolgálnak arra, hogy magas bizalom érhető el a nonprofitok adottságából adódó dualitás előnyeinek és lehetőségeinek tudatos kiaknázása esetén.
- Más kérdés azonban az, hogy a szervezetek összessége, tehát a nonprofit szektor egésze képes-e ugyanerre: képes-e saját szektorszintű érdekeinek felismerésére, rendelkezik-e azokkal a felkészültségekkel, amelyek a probléma felismeréséhez és megoldásához vezetnek.

A nonprofit szektor egyelőre nem képes saját szektorszintű érdekeinek felismerésére, nem rendelkezik azokkal a felkészültségekkel, amelyek a probléma felismeréséhez vezetnek (ezt a disszertációban szereplő esettanulmányok is bizonyítják). Tevékenysége inkább azokhoz a sajátos esetekhez hasonlítható, amelyeket úgy ír le a szakirodalom, hogy a probléma megoldása nem az ágens iparkodását jelenti, hanem egy adaptációt, amikor a faj individumait felkészültté teszik a probléma leküzdésére.

- A bizalom megteremtése érdekében, a kockázatok csökkentésére tett intézkedések különbözőek lehetnek. Vannak, akik a szervezetek alacsony megbízhatóságában látják a problémát, így a megoldást a szabályozási intézkedésekben keresik, például jogszabályok által (mint az Egyesült Királyság esete mutatja), vagy viselkedési szabályok kialakításában (mint a német esettanulmány is igazolja). Mások úgy vélik, hogy a megbízhatóság akkor érhető el, ha a szervezeteket ellenőrzik.
- A dolgozat feltárta, hogy vannak olyan mechanizmusok, amelyeknek az a célja, hogy az egyén nonprofit szektorra vagy annak szervezeteire vonatkozó, megbízhatósággal kapcsolatos képét formálják. Ezen mechanizmusok célja, hogy a szektorral kapcsolatba kerülő egyén vélt vagy valós kockázatait csökkentsék. Vannak olyan kockázatcsökkentő mechanizmusok, amelyek egyes szervezetek saját érdekükben működtetnek, és vannak olyanok, amelyeknek az a célja, hogy az egész szektor (vagy legalább egy tágabb, a szektorhoz tartozó csoport) érdekeit szolgálják. A dolgozat tárgya miatt olyan mechanizmusokat összegeztem, amelyeknek célja, hogy nagyobb csoportok, esetleg az egész szektor megbízhatóságáról alkotott képét formálják.

Feltételezhető ugyan, hogy létezik egy olyan kockázatcsökkentő megoldás, amely a világ minden nonprofit szervezetére, de legalább néhány régióra vonatkozik, de a valóság az, hogy ilyen nincs (még az EU-ban sem). Vannak azonban olyan mechanizmusok, amelyek kisebb csoportokhoz, egy-egy országhoz, vagy egy adott témához kapcsolódnak. A legfontosabb ilyen kockázatcsökkentő mechanizmusok: a (döntéshozásban való) részvétel, a törvények és a “bizalom-közvetítők”. Az utóbbi kettő kommunikációs szempontból speciális, ui. a problémafelismerés nem magától az érintettől ered, hanem más, vele kapcsolatban álló “stakeholder”-ektől, amelyek a problémát különbözőféleképpen értékelik, és különböző megoldásokat javasolnak, illetve megoldások működtetésével tesznek kísérletet a kockázat csökkentésére.

- A dolgozat leírja a kockázatcsökkentő mechanizmusok fő jellemzőit, és

esettanulmányokon keresztül mutatja be a legismertebb mechanizmusok működését.

Részvétel a szervezet életében

A szervezet életében való részvétel olyan ismeretekkel ruházhatja föl az egyéneket, melyek hatással lehetnek mind a személyközi, mind az intézményi bizalomra. A részvétel többféle lehet, de a döntéshozásban való részvételt tartja a szakirodalom az egyik leghatékonyabbnak intézmények iránti bizalom növelésére. A nonprofit szervezetekről azt feltételezik, hogy bőven nyújtanak lehetőséget a részvételre, és sokan élnek is ezzel a lehetőséggel, és ezért (is) magas a nonprofitok iránt érzett bizalom. A dolgozat bemutatja, hogy a szervezetek döntéshozásában való részvétel lehetősége korlátos, viszont a részvétel lehetőségének a percepciója, illetve annak a feltételezése, hogy vannak olyanok, akik részt vesznek a szervezetek életében, s így akár ellenőrző funkciót is el tudnak látni, a megbízhatóság látszatát nyújthatja olyanok számára, akik nem vesznek részt a nonprofit szervezetek életében (és így feltételezések alapján formálnak véleményt).

Két esettanulmány illusztrálja a részvétel fontosságát.

Az egyik, Ukrajna esete, ahol a nonprofit szervezetek nem ismertek, és kevés lehetőséget nyújtanak a részvételre. Ennek következtében a szektor iránti bizalom alacsony, s az emberek jobban bíznak az egyházban, mint a nonprofit szervezetekben.

A másik esettanulmány, részben egy országról – az USA-ról - , de inkább egy szerveződésről - az Occupy Wall Street mozgalomról - szól. Azért mutatom be őket, hogy az előző példa ellenpontjaként szolgáljanak. Az Occupy Wall Street esete azt illusztrálja, hogy még akkor is, amikor alacsony az ismertség, és a szervezeti háttér is hiányzik (amely az intézményi bizalmat növelhetné), a részvétel lehetősége komoly bizalmat eredményezhet (különösen olyan közegben, mint az USA, ahol van tradíciója a civil kezdeményezésekben való részvételnek). Ez az eset azt is mutatja, hogy nem feltétlen kell jogilag bejegyzettnek lenni ahhoz, hogy megbízhatónak tűnjön egy szervezet; elég, ha úgy viselkedik, mint

egy nonprofit szervezet, és a nonprofitokra jellemző képet sugall magáról.

Törvények

A nonprofit szektor “stakeholder”-ei közül egyedül az államnak áll módjában egy ország egész szektorára vonatkozó kötelező érvénnyel bíró törvényeket, szabályokat és kockázatsökkentést szolgáló szabályozásokat alkotni. Már önmagában a szervezetek nyilvántartásba vétele is egyfajta bizalom-közvetítő mechanizmus az állam részéről (különösen bejegyzés nélkül működő szervezetekhez képest). Persze ez önmagában sok tekintetben csak a megbízhatóság látszata, hiszen a nyilvántartásba vétel eléréséhez meglehetősen formális jogi követelményeket kell csak teljesíteni, amiknek megléte semmit sem mond a szervezet tényleges teljesítményéről és megbízhatóságáról.

A bemutatott két esettanulmány jól illusztrálja azt, amikor nem az ágens jár el saját érdekében, hanem egy vele kapcsolatban álló stakeholder. A Nagy-Britanniáról szóló esettanulmánya azt mutatja be, hogy az állam egy olyan intézményt működtet, melynek célja a nonprofit szektorral kapcsolatba kerülő polgárok kockázatainak csökkentése. A magyar eset azt illusztrálja, hogy a nonprofit szervezetek átláthatósága érdekében milyen lépéseket tehet az állam.

A “bizalom-közvetítők”

Olyan kockázatsökkentő mechanizmusokat mutatok be ebben a körben, amelyek a bizalom megteremtését és kommunikálását tűzik célul: például etikai kódexek, minőségbiztosítás és információnyújtás.

Esettanulmányként egy Németországban működő mechanizmust választottam, de hasonló kezdeményezések máshol is vannak. A német példa jól illusztrálja azt, amikor egy intézmény felismer egy problémát, és arra megoldást kínál. Ez a megoldás egy minőségbiztosítási “tanúsítvány”, amelyet azok a szervezetek kaphatnak meg, és kommunikálhatnak, amelyek a minőségbiztosításban megszabott feltételeknek megfeleltek. A rendszer célja a megbízhatóság kommunikálása, mely igen fontos abban a nonprofit szektorban, ahol kevés hivatalos adat érhető el a szervezetekről. A rendszerhez a szervezetek szűk köre csatlakozott, így az egész szektorra vonatkozó megbízhatóság kérdését ez a

mechanizmus nem tudja megoldani.

- Megállapítható, hogy a kockázat csökkentésére létrejött megoldások száma csekély, aminek feltehetően az az oka, hogy a nonprofit szektor helyzete nem indokolja ilyen mechanizmusok működését, hisz nincs bizalomhiányos állapot. A jelenleg működő kockázat csökkentő megoldások leginkább a bizalom fenntartását segítik, s a nagyobb kockázatot percipiáló személyek számára lehetnek fontosak. A jelenlegi struktúrák lehetőségei korlátosak, hisz azok az intézményi bizalom növelésére alkalmasak, míg a nonprofit szektor különlegessége épp az, hogy mind az intézményi, mind az interperszonális bizalom alapjai adottak. A témáról folytatott viták résztvevői mindazonáltal kezdik felismerni a bizalomépítésre ma használt eszközök korlátait, és új megoldások keresését javasolják.

A szerzőnek a témában megjelent és folyamatban lévő publikációi

- Folyamatban: A civil társadalom szerepe a Visegrád-régió országaiban
International Center for Democratic Transition, Due: Budapest 2013
- Retour tardiff/Késői hazatérés (Belated Homecoming) Ed.: Marianna Török, Júlia Cserba, Holocaust Emlékközpont, Budapest, 2010
- Gaining Trust is a Must: Hungarian NGOs and Private Giving /
Bizalmat szerezni muszáj: magyar NGO-k és a magánadományozás
IN: NGO Sustainability in Central Europe Ed. by Koncz E. Katalin
Open Society Institute/LGI, Budapest 2005
http://lgi.osi.hu/publications/2005/292/NGO_Sustainability_in_Central_Europe.pdf
- Vállalati adományozás a hazai gyakorlatban (The Practice of Corporate Giving), IN: A jótékonyosság vállalati stratégiái (The Strategies of corporate goodwill), Nonprofit Kutatócsoport Egyesület, 2005
- A „százalékos klub” (The “percentage club”) IN: Civil Szemle 107-116, Új Mandátum könyvkiadó, Budapest, 2005
<http://www.civilszemle.hu/downloads/civil3.pdf>
- Magyarországi civil szervezetek informatikai és egyéb kommunikációs jellemzői (Characteristics of civil society organisations in Hungary regarding their IT and other communications) co-authors: Marianna Török-Judit Oprics IN:Kutatási Jelentés 27-28, Információs Társadalom Internet Információtechnika, Infonia Alapítvány, Budapest 2004
- Mit kell tudni... sorozat egyik szerzője, Nonprofit Kutatócsoport Egyesület,2003
- A hazai adományozó magánalapítványok helyzete (Private grant giving Foundations in Hungary)/Felmérés húsz alapítványról 2002
<http://www.nonprofit.hu/adomanyozas/adomanyozasrol.html>

- Mindennapi receptek civil szervezeteknek,
Török Marianna és Dr Krisztina Vincze
London Voluntary Service Council, Nonprofit Információs és Oktató
Központ, Budapest, 1999
- Strategic Planning for civil society organisations/Stratégiai tervezés
civil szervezetek számára, Johns Hopkins University, Baltimore, 1997.
- Alapfokú kézikönyv civil szervezetek számára (szerkesztő)
NIOK, 1995

Legfontosabb felhasznált irodalom

- Almond, G, and S. Verba. *The Civic Culture*. Boston: Little, Brown, 1963.
- Anheier, Helmut K. *Nonprofit Organizations Theory, management, policy*. London and New York: Routledge, 2006.
- Anheier, Helmut, and Jeremy Kendall. "Interpersonal trust and voluntary associations: examining three approaches." *British Journal of Sociology* (Routledge Journals, Taylor and Francis Ltd on behalf of LSE) 53, no. 3 (2002): 343-362.
- Arvay, A. "Pragmatic aspects of persuasion and manipulation in written advertisements." *Acta Linguistica Hungarica* 51, no. 3-4 (2004): 231-263.
- Baranyi, et al. "Mit érdemes tudni... (What should we know...)." By László Harsányi, Éva Kuti and Marianna Török. Budapest: Nonprofit Kutatócsoport Egyesület, 2003.
- Ben-Ner, and T. Van Homissen. "Non-profit Organizations in the Mixed Economy: A Demand and Supply Analysis." In *The Non-Profit Sector in the Mixed Economy*, by A. Ben-Ner and B. Gui. Ann Arbor: The University of Michigan Press, 1993.
- Brody, E. "Accountability and Public Trust." In *State of Nonprofit America*, by Lester Salamon, 443-500. Washington, D.C.: Brookings Institution Press, 2002.
- Csepeli, György, Antal Örkeny, Mária Székelyi, and Ildikó Barna. "Blindness to Success: Social Psychological Obstacles Along the Way to a Market Economy in Eastern Europe." In *Creating Social Trust in Post-Socialist Transition*, by János Kornai and Susan Rose-Ackerman, 213-250. New York: Palgrave Macmillan, 2004.
- Czakó, Ágnes. "Digital Textbook Library: Szervezetszociológiai jegyzetek." *Szemelvény: A bizalom vizsgálata*. www.tankonyvtar.hu.
- Discroll, James W. "Trust and Participation in Organizational Decision Making as Predictors of Satisfaction." *Academy of Management Journal* (Academy of Management) 21, no. 1 (Mar 1978): 44-56.
- Domschitz, M., and G. Hamp. "A kommunikáció színtereiről." In *A kommunikáció mint participáció*, by Ö. Horányi, 101-175. Kalocsa: AKTI TYPOTEX, 2006.
- Ebrahim, A. "Making Sense of Accountability: Conceptual Perspectives for Northern and Southern Nonprofits." *Nonprofit Management and Leadership* 14, no. 2 (2003a): 201.
- Farkas, Ferenc, and Mónika Molnár. "A nonprofit szervezetek számoltathatósága." 2005: 5-12.

- Fukuyama, Francis. *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. London: Penguin, 1995.
- Fuzer, K., M. Gerő, E. Sik, and G. Zongor. "Társadalmi tőke és fejlesztés." In *Társadalmi riport, 2006*, by T. Kolosi, Gy. Tóth István and Gy. Vukovics, 335-350. Budapest: TÁRKI, 2006.
- Giddens, A. *Consequences of Modernity*. Stanford: Stanford University Press, 1990.
- Globescan. "Globescan Business and Society." *Globescan Webcast*. September 15, 2011.
- Hardin, Russel. "Trustworthiness." *Ethics* (The University of Chicago Press), October 1996: 26-42.
- Horányi, Özséb. *A kommunikáció mint participáció*. Kalocsa: AKTI Typotex, 2006.
- Keller, T. *Magyarország helye a világ térképén*. TÁRKI, Budapest: TÁRKI, 2009.
- Kopp, M., and Á. Skrabski. *Magyar lelkiállapot*. Budapest: Végeken Alapítvány, 1992.
- Kramer, Roderick M., M. B. Brewer, and Benjamin A. Hanna. "Collective Trust and Collective Action, The Decision to Trust as a Social Decision." In *Trust in Organizations*, by Roderick M. Kramer and Tom R. Tyler, 5. London, New Delhi: SAGE Publications, 1996.
- Kuti, Éva. *Kinek a pénze? kinek a döntése?* Budapest: Nonprofit Kutatócsoport, 2003.
- Levi, M. "A State of Trust." In *Trust and Governance*, by M. Levi and V. Braithewaite, 77-101. New York: Russell Sage Foundation, 1998.
- Luhmann, Niklas. "Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives." In *Trust: Making or Breaking Cooperative Relations*, by Gambetta and Diego, 94-107. Oxford, New York: University of Oxford, 2000.
- Mayer, Roger C., James H. Davis, and David F. Schoorman. "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review*, 1995: 709-34.
- . "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review*, 1995: 709-734.
- . "An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present and Future." *Academy of Management Review*, 2007: 344-354.
- McAllister, Daniel. "Affect and Cognition based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations." *Academy of Management Journal* 38, no. 1 (1995): 24-59.

- Mizrachi, Shlomo, Eran Vigoda-Gadot, and Nissim Cohen. "Trust, participation, and performance in public administration." *Public Performance and Management Review* (Sharpe Inc.) 33, no. 1 (September 2009): 7-33.
- Moksony, F. "A fejlődés ára vagy az elmaradottság átka? Az öngyilkosság alakulása Magyarország községeiben." *Szociológiai Szemle*, 1995.
- Morrone, A., N. Tontoranelli, and G. Ranuzzi. *How Good is Trust? Measuring Trust and its Role for the Progress of Societies*. OECD Startistics Working Paper, Paris: OECD Publishing, 2009.
- Newton, K. "Trust, Social Capital, Civil Society and Democracy." *International political Science Review*, 2001: 201-14.
- Offe, Claus, and Susanne Fuchs. "A Decline of Social Capital?" In *Democracies in Flux*, by Robert D. Putnam, 189-245. Oxford, New York: Oxford University Press, 2002.
- Putnam. *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster, 2000.
- . *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press, 1993.
- Putnam, R. D. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press, 1993.
- Salamon, L. M., and S. W. Sokolowski. *Toward a Civil Society Index: Measuring the Dimensions of the Civil Society Sector*. Baltimore: Johns Hopkins Center for Civil Society Studies, 2003.
- Sík, E., and J. Giczi. *Tárki Európai társadalmi Jelentés 2009 4. Bizalom, társadalmi tőke, intézményi kötődés*. Survey, Budapest: Tárki, 2009.
- Síklaki, István. *A meggyőzés pszichológiája/The psychology of Persuasion*. Budapest: Scientia Humana, 1994.
- Sztompka, Piotr. *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
- Uslaner, E., and G. Badescu. "Honesty, Trust and Legal Norms in the Transition to Democracy: Why Bo Rothstein is better able to explain Sweden than Romania." In *Creating Social Trust in Post-Socialist Transition*, by János Kornai, S. Rose-Ackerman and Bo Rothstein, New York, N.Y., New Hampshire, ENgland: Palgrave Macmillan, 2004.

Utasi, Ágnes. "Társadalmi tőke és bizalom 1.,2." *Kritika*, June, July-August 2006.

Vigoda-Gadot, E., and S. Mizrahi. "Public sector management and the democratic ethos: A longitudinal study of key relationships in Israel." *Journal of Public Administration Research and Theory* 18,1 (2008): 79-107.

Zsolnai, L. "Collegium Budapest." *Honesty, Competence and Trust (draft)*.
www.colbud.hu/honesty-trust/zsolnai/pub02.doc (accessed June 13, 2013).

Zucker, L. *Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920*. Department of Sociology, UCLA, Greenwich (1986), CT: Working paper on internet (1985), Jai Press (in 1986), 1985.