

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

Időpont: 2019. január 23., szerda

Helyszín: Óbudai Egyetem, Bánki Donát Gépipari és Biztonságtechnikai Mérnöki Kar, 1081 Budapest, Népszínház utca 8., II. emelet 252. terem

Szervezők: EOQ MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Építésügyi, Metrológiai és Megbízhatósági, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről” sorozat

Téma:

„360 fokban – minden irányban – a (törékeny) Bizalomról”

A bevezető (vitaindító) előadást *Dr. Veress Gábor* egyetemi tanár (Pannon Egyetem, Veszprém) tartotta.

Prof. Dr. Veress Gábor: Hol a bizalom mostanában?

A „bizalom” pontos definíciója még várat magára. A Magyar Értelmező Kéziszótár így határozza meg a bizalom fogalmát: „A körülmények kedvező alakulásába vetett hit, bizakodás.” A Wikipédia azonban nem tartalmazza a „Bizalom” címszót.

A tapasztalatokra alapozott ítélet életben maradásunk feltétele. Bizalom nélkül nem lehet normálisan élni: ha nem bízol senkiben, akkor az életed állandó rettegés – nem lesz barátod, társad, és az egyedülléted tönkretesz. A bizalom szinonimái a jóhiszeműség, a tisztesség és a szeretet, de legfontosabb a hit! Az ártatlanság vélelme is a jóhiszeműségen alapul.

Meg kell itt említeni továbbá az önbizalom fogalmát: Ebben az esetben a személy egyénisége a bizalmat adó, a képességei pedig a bizalmat elnyerő fél. Azt fejezi ki, hogy mennyire bízik meg az egyén a saját személyes ítéleteiben és képességiben. Aki önmagát nem tudja szeretni, az másokat sem szeret. Mai, értékrombolt világunkban számos külső tényező mellett sok belső tényező is a bizalom ellen hat, így az aggályosság, a csalódások és az előítéletek.

Gyakran abba a hibába esünk, hogy mindenkitől elvárjuk a tökéletességet: a legkisebb hibáért is szólunk vagy bocsánatkérést követelünk. Ezzel romboljuk az illető önbizalmát, holott a kritikával éppen erősítenie kellene azt. Sok sérült ember van, akiből már gyerekkorban kiirtották az önbizalmat – ezért nem helyeselhető a csak fenyítő nevelésre törekedni. A költő szavaival:

„Nemes önbizalom, de ne az önhittség, Rúgói lelkedet nagy célra feszítsék.”

(Arany János: Domokos napra)

Szakmai előadások

Dr. Farkas Gabriella tanszékvezető, Óbudai Egyetem:

Hol a bizalom az oktatásban?

Az előadó röviden ismertette az Óbudai Egyetem minőségirányítási rendszerét. Ennek teljes működését a Minőségirányítási Bizottság felügyeli a kari minőségirányítási megbízottak munkáján keresztül; amellet a belső auditorok képzésével, illetve a javító-helyesbítő intézkedések végrehajtásával foglalkozik. Az egyes karokon a minőségirányítási bizottságok végzik a rendszer operatív működtetését a hallgatók bevonásával.

Az Európai Felsőoktatási Minőségbiztosítási Szövetség (ENQA) európai sztenderdjei és irányelvei (ESG) az elszámoltathatóság és a jobbítás elveit tartják szem előtt, mivel minden minőségbiztosítási tevékenységet e két alapvető szándéknak kell vezérelnie.

Az intézmény akkreditációja 2018. november 5-én és 6-án a Látogató Bizottság (LB) vizsgálatával megtörtént, várhatóan pozitív eredménnyel.

Phd. Dr. Felszeghi Sára, egyetemi docens, Miskolci Egyetem:

Hol a bizalom az orvos és a beteg sajátos kapcsolatrendszerében?

Mottó: Ha nincs bizalom, nincs együttműködés és gyógyulás sem! Egy tuvai (köztársaság Oroszország délkeleti részén) közmondás pedig így szól: „A gyanú megbetegít, a bizalom meggyógyít.”

Az orvos-beteg kapcsolatból mindkét félnek profitálnia kell az erkölcs, a szeretet és a bizalom hármasságának követelménye alapján. „Nincs pálya, amely az erkölcs ormaira észrevétlenebb serpentin kínálna, mint az orvosi” – írta *Németh László*, aki 15 éven keresztül maga is orvosként praktizált. De ennek a szép gondolatnak a megvalósulását ma erősen korlátozza a létszámhiány, a túlterhelés és az időkénszer, de sokszor hiányzik az orvos és a nővér iránti bizalom is. A betegjogok mindenek előtt való érvényesítése miatt újra kell gondolni az egészségügyi dolgozók fenyegetettségének kérdését.

Az egészségügy szolgálat, nem szolgáltatás! Nem beszélhetünk tehát valódi

szolgáltatásról, mi több, „egészség iparról”. A profit ugyanis itt nem pénzben, hanem gyógyulásban és egészségnyereségben jelentkezik. A beteg a saját életét bízza az orvosra, aminél nagyobb bizalom és megtiszteltetés egyetlen más szakmában sem létezik. Az orvosnak vissza kell adnia a beteg önbizalmát, hogy valóban akarjon meggyógyulni, mert csak ez lehet a termékeny együttműködés alapja. Törékeny kincs a bizalom; ha egyszer elnyertük, óriási szabadságot kapunk általa, de az elvesztése visszafordíthatatlan kárt okoz. Gyönyörűen fejezi ki ezt a gondolatot *Szabó Lőrinc*: Egy orvos halálára című verse:

*„És akkor, amit annyiszor, megint éreztem, mily áldás a hit
s a bizalom, amely a testi kint s a veszélyt vállalni segít;
hittem benned: titok voltál nekem s mégis biztos, kipróbált védelem.”*

Itt van azután a paraszolvencia sokat emlegetett kérdése. *„A jövedelemnek az a rendeltetése, hogy az orvos erkölcsi szabadságát biztosítsa, a nélkülözéstől megóvja; a pénz azért kell a gyógyítónak, hogy ne kelljen pénzért gyógyítania”* – írta *Németh László*. Vigyázni kell azonban, mert a beteg ma gyakran szinte elvárja, hogy az orvos elfogadja tőle a paraszolvenciát; ennek viszont az az ára, hogy elvesztheti a gyógyítás függetlenségét.

Mezey Tamás az EOQ MNB szakbizottsági társelnöke, turisztikai szakértő:

Hol a bizalom a szolgáltatások világának piaci szorításában?

Az előadó 40 év gyakorlattal rendelkezik a turizmus, az idegenforgalom és a vendéglátóipar területén. A bizalom minden kultúrában mást jelent, a szerződéstől a kézfogásig: általában az üzleti siker és a költségcsökkentés eszköze. A vendéglátóiparban „nem az a fontos, hogy mit tapasztal, hanem hogy mit mond, ír és/vagy kommunikál a Vendég” – a hírnév és a prémium feltételek ugyanis a visszajelzések és a vevői elégedettség függvényei. A bizalommenedzsment feladata, hogy a megfelelő körülmények kialakítása, működtetése és fejlesztése révén elnyerhessük a vevő/vendég bizalmát. Itt jutnak szóhoz a TQM alapok, úgymint a felső vezetés és a munkatársak elkötelezettsége, illetve a napi jó gyakorlatok (Best Practice) és a standardizálás alkalmazása.

A vendégkérdőívek gyakorlata azonban megkérdőjelezhető, mert ez egyfajta deperszonalizációt jelent: ilyenkor ugyanis – különösen az online kitöltésnél – hiányzik az oly fontos személyes visszajelzés (mimika, testbeszéd), ami sok mindent elárulhat a leírtakon túlmenően is. Amellett a kérdések sokszor úgy vannak kialakítva, hogy a végén jó jöjjön ki (már ha egyáltalán kitölti a kedves vendég). Legfeljebb a kérdőívek szöveges megjegyzés rovatai járulhatnak hozzá a bizalom erősítéséhez, ha a vendég azonnali intézkedés formájában tapasztalja a visszajelzést. Arra az időszakra kell tehát koncentrálni, amíg a vendég az intézményben tartózkodik, mert az észrevételek kezelésének

hatékonysága az idő előre haladtával gyorsan csökken, ezzel szemben az azonnali intézkedés bizalomgerjesztő hatású, míg a negatív hírek és információ egyfajta „bizalomgyilkosnak” tekinthető.

A digitalizáció hihetetlen ütemű fejlődésével az emberi tényező szerepe csökken, de előtérbe kerülnek olyan megoldások, mint a mesterséges intelligencia (AI), a chatbot vagy az interaktív programozás. Így például az ún. Sentiment Analysis egy olyan algoritmust jelent, ami az adatbázisokban képes a szavak, kifejezések és az észrevételek osztályozására aszerint, hogy azok tartalma pozitív, negatív vagy semleges.

Hozzászólások, észrevételek

A rendkívül érdekes téma sok ember fantáziáját mozgatta meg. Bizalom nélkül a hétköznapi élet lehetetlen; abszolút bizalom azonban nem létezik, de mégis hinni kell benne, hogy van. Az 1970-es évek közepén valami megtört a világban, amikor a profitorientáció szellemében mérhetetlen gazdagodás vette kezdetét és ezzel párhuzamosan egyre kevesebb bizalom nyilvánult meg az emberek között. Várjuk csak ki a végét, mit hoz a digitalizáció és az Ipar 4.0! A kort nem lehet megállítani, de feltétlenül meg kell találni a régi értékek átmentésének módját, amihez az embereknek belül kell megváltozniuk.

Dr. Veress Gábor szerint a bizalom témája további pódium megbeszéléseket tesz szükségessé, például az oktatás minőségbiztosítása, a jobbítás, a társadalom felé történő elszámoltathatóság, mérhetőség, kérdőívek, stb kérdések megvitatásához.

Várkonyi Gábor