

SZABÓ ZSOLT

A kivonulás–tiltakozás–hűség fogalomhármis közgazdaságtani relevanciája a 21. században

A dolgozat a politikatudomány és közgazdaság-tudomány határán álló kivonulás–tiltakozás–hűség modell lényegét járja körbe. Az Albert O. Hirschman által felépített gondolati keret szemléleti frissessége és sajátos megközelítési módja rendkívül termékenyítően hatott az elmúlt évtizedekben a társadalomtudományok fejlődésére. Mégis viszonylag periferikus helyet foglal el a közgazdaság-tudományon belül, miközben például a rendszerváltás és az azt követő társadalmi feszültségek megjelenése szempontjából is sokoldalúan használható fogalmi keretről van szó. A válság indukálta turbulens környezet még inkább rávilágít arra, hogy ma is időszzerű perspektívát kínál a hanyatlás politikai gazdaságtana, azaz hasznos elemzési kapaszkodó nyújt az úgynevezett Hirschman-trilemma a társadalmi és gazdasági folyamatok értelmezéséhez.*

Journal of Economic Literature (JEL) kód: B21, B59, D03, D11, D21, L15, L19.

Az 1960-as évek vége a felerősödő diáktüntetések, a kibontakozó hippimozgalmak és a prágai tavasz kora. Albert O. Hirschman a „tiltakozás korának” nevezte ezt az időszakot (Hirschman [1995/1970] 37. o.). A társadalom szereplőinek aktivizálódása, valamint az ennek leírására alkalmatlan, a piaci tranzakciókkal kapcsolatos közgazdaságtani elemzés korlátai ihlették Kivonulás, tiltakozás hűség című könyvének megírására, amely új iránnyal gazdagította mind a közgazdaságtant, mind a politikatudományt, ugyanakkor az elmélet mégsem vált a főáramú közgazdaságtan szerves részévé.

Közel fél évszázaddal később a 2007-ben induló, 2008-ban globálissá szélesedő gazdasági válság nyomán ismét felerősödőben vannak a különféle tiltakozási mozgalmak. Európában például a gazdasági növekedés megtorpanása miatt és a munkanélküliség csökkenése nélkül várhatóan az elégedetlenség hullám felerősödésére lehet felkészülni, mivel a társadalom szövetét tartósan károsító hatások (növekvő létbizonytalanság, emelkedő munkanélküliség, állami szociális kiadások csökkenése stb.) aktiválják a társadalmi védőmechanizmusokat (Polányi [2004] 118. o.).

* Szeretném megköszönni Gedeon Péter, Hámori Balázs, Szántó Zoltán, Farkas Beáta, Benczes István, Mészáros Ádám, Mikešy Álmos, Szabó-Lovas Barbara és az anonim lektor hasznos megjegyzéseit, valamint a Szajp Szabolcstól és Pálvölgyi Balázstól kapott inspirációt a munkához.

Napjaink és a közeljövő tiltakozási mozgalmainak megértése kapcsán felmerülő kérdés, hogy milyen ma is érvényes adalékkal szolgálhat a közgazdaság-tudomány és politikatudomány határán lévő megközelítés, amely a kivonulás–tiltakozás–hűség hármassal írja le a társadalom szereplőinek sokkhatásra adható választási lehetőségeit. A közgazdaságtani kérdések tárgyalásakor újból különösen aktuális a hirschmani elmélet, mert hasonlóan turbulens időszakot él át napjainkban a közgazdaság-tudomány, mint a rendszerváltást követően. Ezúttal azonban a közgazdaságtan átalakulása és az átalakulás gazdaságtana (*Gedeon* [1997]) helyett egyesek szerint (például *Perelman* [2010]) a válság gazdaságtanának és a közgazdaságtan válságának időszakát éljük, ami felerősíti a főáramú közgazdaságtan megújítása, kiszélesítése iránti igényt.

Tanulmányunk célja, hogy felelevenítse és ösztönözze a két tudományterület, a közgazdaságtan és a politikatudomány közeledését, s az utóbbi fogalmait alkalmazza a közgazdaságtanban (ahogy azt *Hirschman* [1995/1970] és [1980] is szorgalmazta). A hirschmani szemlélet ugyanis mind az átalakulás és gazdasági felzárkózás, mind a gazdasági válságból való kilábalás kapcsán lehetővé teszi a gazdasági folyamatok szélesebb, mélyebb megértését.¹

A tanulmányban először a hirschmani gondolati keret lényegét, valamint annak fontosabb elméleti előzményeit tárgyaljuk. Ezután a paradigma különböző szintjeit érintő kritikákra és a modell korlátaira térünk ki. A modell bírálatai során egyrészt elkülönítettük a három hirschmani fogalommal szembeni kritikát, másrészt a fogalomrendszer kitágításával kapcsolatos írásokat és harmadrészt magának a koncepciónak a bírálatát. A cikk utolsó részében a „kivonulás, tiltakozás, hűség” alkalmazásával kapcsolatos irodalom alkalmazási lehetőségeit tárgyaljuk három közgazdasági területen.

A hirschmani módszertan lényege

A kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma legegyszerűbben az azonos című könyv alappéldáján, egy termelőtevékenységet folytató, de egy idő után a megszokottnál gyengébb minőségű árut gyártó vállalaton keresztül mutatható be. A tradicionális, azaz versenypiacot feltételező mikroökonómiai felfogás szerint ilyen esetben az adott árucikk fogyasztói két lehetőség közül választhatnak: vagy felhagynak a termék vásárlásával (ezt nevezi *Hirschman* *kivonulási* opciónak) és valamely hasonló (azaz helyettesítő) áru felé fordulnak, vagy pedig romló minőség mellett is a termék *hűséges* vásárlói maradnak (*Hirschman* [1995/1970] 12. o.). A vállalat ebben az esetben közvetett módon, a kereslet változásán keresztül érzékeli a fogyasztói elégedetlenséget s annak mértékét.

Hirschman arra mutat rá, hogy a vásárlók döntésének hagyományos közgazdasági modellezése (a termékek közötti váltás lehetősége, azaz kivonulás vagy hűség) egy

¹ A bemutatásra kerülő megközelítési mód egyben ellentétes azzal a törekvéssel, amely a közgazdaságtan eszköztárának más tudományterületekre való behatolását kíséri meg (például *Becker* [1976]) és amelyet közgazdaságtani imperializmusnak nevez az irodalom.

olyan választási alternatívát hagy figyelmen kívül, amellyel a neoklasszikus mikro-ökönómia nem tud mit kezdeni. A vevők a termék minőségével kapcsolatos nemtetésüket ugyanis explicit módon is kifejezhetik – amennyiben továbbra is a termék fogyasztói kívánnak maradni –, ami lehet például panaszkönyvben való bejegyzés, fogyasztóvédelmi hatóság felkeresése, közvélemény-kutatás során az adott vállalatot elítélő válasz, internetes blogon való kritikus bejegyzés, levélírás a vállalat vezetőinek, lobbizás a vállalatvezetők befolyásolása érdekében stb. Ezekben a lépésekben az a közös, hogy a vásárlók a gyártóval szembeni hangos, azaz a vállalatvezetőket megcélzó *tiltakozással* (uo.) megpróbálják rákényszeríteni a vállalatot jobb vagy az eredeti minőségével azonos áruk gyártására.

Elsősorban a politikatudomány témái közé tartoznak az érdekartikulációval, az érdekkaggregálással kapcsolatos elemzések, azaz a tiltakozással összefüggő kérdések (például *Almond* [1990]),² Hirschman viszont a tiltakozás lehetőségének jelentőségét a két másik döntési lehetőség rangjára emeli, s együttesen kezeli azokat. A három irányba egyszerre utat nyitó fogyasztói döntési probléma (kivonulás, tiltakozás vagy hűség) lehetővé teszi a közgazdaságtani alapkérdések (például adott termékkel kapcsolatos minőségi problémák fogyasztói kezelése, romló munkakörülményekre adott munkavállalói reakciók, gyenge eredményeket produkáló részvénytársaságok tulajdonosainak válaszai, külföldi tőkebefektetést végző beruházók választási lehetőségei romló üzleti környezetben stb.) új irányból és módszerrel való értelmezését.

Az eredeti példához visszakanyarodva, a végső fogyasztói döntés a vevő preferenciarendszerének függvénye, azonban a választást módosítja a piaci struktúra és a termék által a fogyasztóra jelentett veszélyek mértéke. Versenypiac, azonos, illetve hasonló árucikkek esetén a vevői reakció könnyebb és sikeresebb formája lehet alternatív termék választása (kivonulás), mivel a versengő vállalatok a vevők kegyeiért harcolnak, míg monopolisztikus körülmények között, szűkebb választék mellett a tiltakozás járhat kedvezőbb eredménnyel a vállalat befolyásolása szempontjából, hiszen nincs az eredetihez képest helyettesítő terméket kínáló vállalat a piacon (*Hirschman* [1995/1970] 47. o.).³ Ezenkívül minél inkább veszélyt jelent egy szélesebb közösség számára az adott árucikk (például egy boltban árult élelmiszerről kiderül, hogy mérgezett; gyártói hiba miatt emberéleteket veszélyeztet egy gépkocsitípus stb.), annál inkább a tiltakozás kerül előtérbe a kivonulással szemben (*Hirschman* [1980] 434–435. o.).

A kivonuló és tiltakozó fogyasztói csoportok eltérő mechanizmusokon és csatornákon keresztül töreksenek minőségjavításra rábírni a vállalatot, miközben a hűséges kuncsaftok szerepe a konstruktív, minőségjavító vállalati válaszlépésekhez szükséges fogyasztói és pénzügyi tartalék, bizalmi tőke biztosítása szempontjából

² Életrajzi érdekesség, hogy a politikaprofesszor Almond által nagyra becsült Hirschman 1968–1969-ben éppen Almond meghívását követően tartott előadásokat a Stanford Egyetemen és Kaliforniában. Az ott töltött hónapok során szerzett tapasztalatok és impulzusok is hozzájárultak a kivonulás-tiltakozás-hűség fogalomhármásának kikristályosodásához (*Adelman* [2013]).

³ *Ellerman* [2005] a kompetitív piacokat párhuzamos, míg a monopolisztikus viszonyokat soros áramkörrel jellemző analógiát mutat be. Előbbiben van alternatív út az elektronok mozgása számára, míg utóbbiban csak egy vezetékszakaszon tudnak áthaladni a mozgó elemi részecskék.

fontos. Adott esetben így az a paradox helyzet is előállhat, hogy az árucikk minőségét javító vállalati lépésekre a gyártói szándék megléte ellenére sem kerül sor, ha a cég termékei mellett nehéz időkben is kitartó vevők száma a vállalat szempontjából kritikus szint alá süllyed, aminek következtében nem lesz képes a vállalat a tervezett minőségjavítás véghezvitelére.⁴

Nem szabad megfélekedezni a kivonulás és a tiltakozás egymáshoz való viszonyáról sem. A tiltakozást alááshatja az a helyzet, ha az eredetit helyettesítő árucikk(ek) van(nak) a piacon, mivel könnyebb utat biztosít a fogyasztói hasznosság maximalizálásához az alternatív termék igénybevétele. Minél több a hasonló termék, annál szűkebb lesz a közvetlen tiltakozást választó szereplők csoportja, s gyengül a tiltakozás társadalmi bázisa. Ugyanakkor ez csupán a vásárlói perspektívából igaz: a vevői oldal számára ismert alternatívák számának emelkedése ugyanis a termék minőségének javítására készítheti azt a gyártót, amely tart vevőinek elvesztésétől, s ennek felismerésével az öntudatos vásárlók a kivonulással való fenyegetéssel (tiltakozás útján) maguk is rákényszeríthetnek a minőség javítására.⁵

A vállalati analógia összefoglalóan jelzi kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma elvi működését. Az alkalmazhatóság lehetőségei azonban sokkal szélesebbek – ahogy erre maga *Hirschman* [2000] is felhívja a figyelmet –, ugyanis a modell átültethető más szervezetek működésének vizsgálatába is. Így például különféle kihívásokkal, problémákkal szembesülő – vagyis a „fogyasztóknak” kisebb hasznosságot nyújtó – iskolai képzés, párkapcsolat, egyház, párt, munkahely, lakhely esetén is adaptálható a tagok, résztvevők reakcióinak modellezésére.

A hirschmani megközelítés széles körű tudományos értéke alapvetően abból fakad, hogy lényegében egy metaelméletről van szó (*Novoszáth* [2008] 55. o.), ami fogózkodót, iránytűt jelent különböző társadalomtudományi kérdések vizsgálatához, viszont a metalemeleti jelleg megmagyarázza azt, hogy miért nem vált a főáramú közgazdaságtan részévé. A széles körű alkalmazhatóságot jelzi viszont, hogy a közel fél évszázados módszertan olykor tudományterületeket átlépve járult hozzá új kutatási irányok elindulásához: többek között a személyiségkutatás (*Ristig* [2008]), munkaadó–munkavállaló kapcsolatok (*Kassing* [1997]), szakszervezeti tagság (*Freeman* [1980]), nemzetközi migráció (*Hoffmann* [2006]), nemzetközi tőkeáramlás (*Hardie* [2008]), autóiipari beszállítói láncok (*Helper* [1990]), ökológia (*Zuindeau* [2009]), piactudományi rendszerek tipizálása (*Hall–Soskice* [2001]), európai parlamenti választások (*Weber* [2009]), európai integráció (*Mike* [2008]), tranzitológia (*Szabó* [2008]) területein is.

Írásunkban ezek bemutatására terjedelmi okok miatt sem térünk ki részletesen,⁶ ugyanakkor a beszállítói láncok, a kapitalizmus változatai és a rendszerváltással

⁴ Hirschman az elképzelés első grafikus szemléltetését is bemutatja különböző feltételek mellett (*Hirschman* [1995/1970] 137–152. o.).

⁵ Hirschman 1970-es könyvében még egymás riválásának tekintette a kivonulást és a hűséget, azonban az NDK felbomlásának társadalmi hátterét vizsgálva 1993-ban már úgy vélte, hogy adott esetben a két döntési opció egymást apró lépésekben, kölcsönösen erősítheti is (*Hirschman* [1993]).

⁶ Néhány összefoglaló kapcsán lásd *Hirschman* [1980], *Hirschman* [2000], *Dowding és szerzőtársai* [2000].

kapcsolatos irodalom esetében bemutatjuk a Hirschman-trilemma⁷ relevanciáját. Szándékosan olyan területeket választottunk, amelyek kapcsán nem került sor a hirschmani gyökerek mélyebb feltárására.

A Hirschman-trilemma elméleti előzményei

A kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma gyökerei igen szerteágazók. A trilemma tulajdonképpen egymástól távol álló korábbi közgazdasági eredmények szintézisét valósította meg, s azok formalizált struktúrában való egybeolvasztásával hozott létre olyan új, egyszerű elméletet, amelyet végül széleskörűen lehet különböző társadalomtudományi problémák modellezésére használni.

Az irodalmi előzmények közé tartozik a szervezetelméletek néhány alapvetése. Ezen belül egyrészt *Williamson* [1976], valamint *Rusbult és szerzőtársai* [1988] gyűjtése alapján ide lehet sorolni a szervezeti tartalékokat (*organisational slack*) kutató iskolát (például *Cyert–March* [1963], amely szerint a kisebb vállalatok tartalékai elmaradnak a nagyobb vállalatokéitól, ami elsősorban instabil környezetben válik a tevékenység korlátozójává. Ugyancsak az elmélet egyik inspirálója az allokációs és az *X*-hatékonyság megkülönböztetése, amely a kivonulás és a tiltakozás fogalmak egyik gyökerének tekinthető. *Leibenstein* [1966] előbbin a vállalatok által felhasznált termelési erőforrások mennyiségére vonatkozó optimalizálást értette, míg *X*-hatékonyságnak a már meglévő erőforrások jobb kihasználásával (elsősorban a munkaerő motiválásával) elérhető hatékonyságjavulást nevezte.

Szintén elméleti előfutárnak nevezhető a piaci torzulásokat vizsgáló közgazdasági irodalomból a mikrogazdasági motivációkat kutató Schelling munkássága, aki a mikroszinten racionálisnak tűnő cselekvések és az aggregált szintű, makroszintű egyensúly, egyensúlytalanság közötti kapcsolatokat vizsgálta (például *Schelling* [1971]). A tradicionális csereelmélet (például *Thibaut–Kelley* [1959], *Homans* [1961], *Blau* [1964]) megállapításai is hatottak, amely a társas kapcsolatot létesítő felek esetében a felmerülő költségek és a várható haszonra vezeti vissza a választást. Végezetül a kivonulás–tiltakozás közötti döntés módszertanában megfigyelhető a tranzakciós költségek elméletére, az 1930-as évekig visszanyúló új intézményi közgazdaságtanra (elsősorban *Coase* [2004/1937]) való támaszkodás is. *Coase* elsőként tette fel és válaszolta meg – a tranzakciós költségek segítségével – azt a kérdést, hogy mely üzleti tevékenységet folytatnak a vállalatok a cég határain belül, s mely ügyleteket bonyolítanak le piaci formában.

A kivonulás–tiltakozás–hűség felosztás szisztematikus tárgyalása ugyan Hirschman nevéhez fűződik, azonban a 20. század elejétől, s különösen az 1960-as években több egymástól eltérő területen is megtörténtek az első lépések a fogalmak összekapcsolására, ahogyan arra *Barry* [1974], *Mayes–Ganster* [1988] és *Fairris* [1995] rámu-

⁷ A Hirschman-trilemma a hármas választás lehetőségére utal, s a fogalomhasználat egyszerűsítését szolgálja. Meg kell jegyeznünk, hogy nem jelent azonosságot a közgazdaságtan több területén felbukkanó lehetetlen hármasság (*impossible trinity*) kifejezéssel. A kifejezést ismereteink szerint egyébként első ízben *Gassler* [2003] használta (168. o.).

tat. Az 1910-es években mind a pszichológia, mind pedig a vállalatelmélet felfedezte a kivonulás–tiltakozás–hűség hármásában rejlő lehetőségeket, azonban a trilemma elemei közti mélyebb kapcsolat szisztematikus vizsgálata elmaradt. *Slichter* [1919] amerikai gyárakat érintő vizsgálata során hívta fel a figyelmet a munkaerő nagyfokú fluktuációjának (kivonulásának) és a dolgozói vélemények (tiltakozás) meghallgatásának következményei közti különbségre, míg *Cannon* [1914] stresszhatás alá kerülő állatok vizsgálata során fogalmazta meg azok lehetséges válaszait (harc vagy menekülés, *fight or flight*). Az 1960-as évek egy másik írása például a 17–18. századi kozák elnyomás alatt élő parasztok reakcióinak tárgyalása *Wolf* [1969], az újonnan létrejövő észak-koreai, keletnémet vagy kubai kommunista rezsimekben az elnyomottak számára adódó alternatívák bemutatása *Huntington* [1968], vagy az Egyesült Államok déli tagállamaiban élő, a társadalmi kirekesztés elől menekülő fekete bőrű lakosság helyzetének tárgyalása *MacDonald* [1963] írásaiban.

Nem szabad elfeledkezni arról, hogy a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma kereteinek kialakítása jelentős mértékben élettrajzi előzményekből is táplálkozik. Hirschman a 20. század első felében többször is menekülésre (saját fogalmi rendszere szerint kivonulásra) kényszerült származása és antifasizmusa miatt Németországból, Olaszországból, Franciaországból, Spanyolországból, s utóbbi három országban több alkalommal is bekapcsolódott a totalitáriánus rezsimek elleni szervezkedésbe (azaz ismét saját fogalmi kerete szerint tiltakozásba). *Adelman–Loyer* [2010] megfogalmazásával „Hirschman élete a 20. századi horror és remény párhuzamának is tekinthető” (12. o.).⁸

A kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma kritikája

A következőkben a Hirschman-trilemmát ért bírálatokat tekintjük át, amelynek magyarországi irodalma alapvetően hiányosnak tekinthető.⁹ Elsőként a három döntési lehetőség további mélyítésével kapcsolatos kritikára térünk ki külön-külön, majd a Hirschman-trilemma elemeinek kiszélesítésével kapcsolatos bírálatokat mutatjuk be, végül a paradigma egészével szembeni irodalmat érintjük. A példánkban sok esetben romló minőségű árucikkek vagy kedvezőtlen munkahelyi környezet szerepel, azonban ezek rugalmasan adaptálhatók más hasonló esetekre is.

Kivonulás

A kivonulással kapcsolatos megjegyzések alapvetően a kivonulás intenzitására, illetve annak időtávjára koncentrálnak, ugyanakkor a tiltakozással és a hűséggel összevetve összességében megállapítható, hogy viszonylag kevés bírálatot kapott a kivonulás Hirschman általi feldolgozása és értelmezése.

⁸ Születésének századik évfordulójához közeledve egyre több írás emlékezik meg eseménydús életéről, lásd például *Lepenies* [2008], *Adelman* [2010], [2013], *Adelman–Loyer* [2010].

⁹ Magyar nyelven az egyik legteljesebb áttekintést adja *Szántó* [1996].

Keeley–Graham [1991] arra mutatnak rá, hogy a kivonulás Hirschman megközelítésétől eltérően nem biztos, hogy megragadható bináris változóval, mivel a pszichológiai eltávolodás és a fizikai távozás között széles skálán mozog (például egy adott ország munkaerőpiacával elégedetlen munkavállaló ábrándozhat korengedményes nyugdíjról, késhe munkahelyéről, különböző intenzitással figyelheti a külföldi álláshirdetéseket, szándékosan lóghat, hamis indokkal szabadságoltathatja magát, de fel is mondhat, sőt el is költözhet).

Megkülönböztethetünk *de jure* és *de facto* kivonulást aszerint, hogy az adott fogyasztó csak jelképesen hagyja el a piacot, vagy ténylegesen kivonul onnan. Ennek szétválasztását a munkaerő-piaci vizsgálat során nyert tapasztalataink indokolják, mivel az elégedetlen, a munkaerőpiacot elhagyni tervező dolgozók dönthetnek a munkanélküliség és a további, informális munkavállalás között. Előbbi esetben nem történik produktív hozzájárulás a gazdasági teljesítményhez, és a munkaerőpiac *de facto* elhagyásáról, azaz tényleges kivonulásról beszélhetünk, míg a szürkegazdaságban való munkavégzés csupán *de jure* értelemben jelent munkaerőpiacról való kivonulást, mivel gyakorlatilag egy alternatív, de produktív, jólétet növelő tevékenységről beszélhetünk (*Szabó* [2012]).

Hirschman nem vizsgálta mélyebben az időtényező szerepét, így nem tárgyalta, hogy mennyi ideig tarthat egy fogyasztó kivonulása a termék fogyasztásából. Erre alapozva *Huefner–Hunt* [1994] távolmaradásnak (*avoidance*) nevezi a kivonulást, s annak rövid, közép- vagy hosszú távú változataira hívta fel a figyelmet. *Ma* [1993] a Kínából kivándorló politikai menekültek helyzetét elemezve vizsgálta a távozók hűségét. A politikai migránsok – miután elhagyták hazájukat – nem tudnak élni a kivonulás eszközével, azonban új lehetőség is nyílik számukra a tiltakozás külföldön való folytatása mellett: megerősödve hazaköltözhetnek, s tiltakozásra is ösztönözhetik az addig csendes, lojálisnak tűnő társaikat.¹⁰

Tiltakozás

A protestálás hirschmani fogalma körül eltérő értelmezések születtek, többek között *Rusbult–szerzőtársai* [1988], *Van Dyne–LePine* [1998], *Kassing* [2000] és *Landau* [2009] próbálta újrafogalmazni a tiltakozást a kifejezés jelentésének újabb és újabb tágulása következtében. Az egyik legszeleesebb értelmű definíció talán Landau nevéhez fűződik: a tiltakozásnak négy kritériumnak kell eleget tennie: 1. valami mondandót kell tartalmaznia, 2. a tiltakozást végzőnek felelősséget kell éreznie cselekedete iránt, 3. a fellépés hátterében a becsült költségeket meghaladó becsült hasznok állnak, 4. végül pedig a tiltakozónak hinnie kell abban, hogy a fellépést komolyan veszik, azaz valamilyen hatást fejt ki az adott terméket gyártó viselkedésére (*Landau* [2009] 36. o.).

¹⁰ Ennek is vannak bizonyos korlátai *Ma* [1993] szerint: a migráció helyett otthonmaradást választók ugyanis bizalmatlansággal viszonyulhatnak hozzájuk, s árulással, gyávasággal vádolhatják meg a visszatérőket.

Hirschman tiltakozásfogalmát többféleképpen árnyalták a bírálatok: beszélhetünk individuális–kollektív, közvetlen–közvetett, legitim–illegitim, preventív–reaktív, vertikális–horizontális, külső–belső erőforrásokra támaszkodó tiltakozási formákról. Jelentőségük leginkább abban rejlik, hogy segítségükkel a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma adott tudományterületen való alkalmazása során részletesebben lehet azonosítani az adott tiltakozási mechanizmus csatornáit, irányát, határfokát, ösztönzőit. A röviden ismertetett felosztásokban közös elem, hogy jól definiálható módon választják ketté a tiltakozás típusait.

Az egyéni és a kollektív tiltakozás elkülönítése mások mellett *Hodson* [1997], *Dowding és szerzőtársai* [2000], *Harcourt és szerzőtársai* [2004] nevéhez köthető. Egyéni tiltakozásnál az elégedetlen fogyasztók maguk viselik a kinyilvánított kritikájuk következményeit, míg közös fellépés során a kollektív cselekvés *Olson* [1997] által megfogalmazott problematikája, a potyautas-magatartás felerősödése figyelhető meg. Így ebben az esetben a kivonulás–tiltakozás közötti mérlegelés során nem a Hirschman által leírt egyéni haszon–egyéni költség összevetését végzik el, hanem az egyéni hasznot a kollektív költséggel vetik össze. *Hodson* [1997] rámutat arra, hogy a kétfajta tiltakozás olykor egymás támaszából egymás riválisává is válhat, hiszen például a szakszervezeti úton történő és az egyéni tiltakozás egymás hatékonyságát gyengítheti.

Kolarska–Aldrich [1980] megkülönböztette a közvetlen és közvetett tiltakozás fogalmát: előbbinek az adott szervezeten, vállalaton, piacon stb. belüli panaszkodást, utóbbinak pedig egy másik szervezettel, vállalattal stb. szembeni hangos fellépést hívták. A kissé homályos és nem is túl szerencsés leírásnál sokkal pontosabb megfogalmazást rendel a közvetlen és közvetett (vagy reprezentatív) tiltakozáshoz *Luchak* [2003]: közvetlen tiltakozás a vevő és eladó, munkaadó és munkavállaló, feleség és férj stb. között közvetlenül zajlik, míg a közvetett tiltakozáson az érdekközvetítőkön (például munkaadók esetében a szakszervezet, vásárlók esetében a vásárlói szövetség, házastársak esetében ügyvédek stb.) keresztüli tiltakozást értette.

Legitimitás szerint is határvonalat lehet húzni a tiltakozási formák közé. *Farrell–Petersen* [1982] a tiltakozás módja alapján a legitim felzúdulás közé sorolta többek között a közvetlen párbeszédet, az obstrukciót, a pereskedést stb., míg az illegitim tiltakozás között említik a felkelést, lázadást, forradalmat, szabotázsakciót, fenyegetést stb.

Beszélhetünk preventív és reaktív panaszkodásról is *Luchak* [2003] alapján attól függően, hogy a minőségromlás és a tiltakozás időpontja hogyan viszonyul egymáshoz. Hirschman nem ejt szót ilyen kategorizálásról sem, ő alapvetően a termék gyengülő minőségére adott utólagos, késleltetett, *ex post* fogyasztói reakciót értette a tiltakozás fogalmán.

A fogyasztói motiváció alapján három tiltakozási típust különböztetett meg *Van Dyne és szerzőtársai* [2003]. A tiltakozást belenyugvás, önvédelem vagy konstruktív hozzáállás is előidézheti. Az első variáció a vállalat által is ismert dolgokra hívja fel a figyelmet vagy a tiltakozó többséghez való egyéni alkalmazkodás eredménye. Az önvédelmet a félelem vezérli, s az egyént ért károkra, veszélyekre helyezi a hangsúlyt, ugyanakkor nem vár alapvetően gyors megértést a másik féltől. A konstruktív tilta-

kozás ezzel szemben a panasz eredményességében, a vállalattal való együttműködés sikerében bízunk.

Farrell–Petersen [1982], valamint *O'Donnell* [1986] különbséget tett aközött is, hogy milyen viszonyban áll a tiltakozás alanya és célszemélye: ennek alapján beszéltek vertikális és horizontális irányú tiltakozásról. Előbbibe tartozik a vevő–gyártó, munkavállaló–munkaadó viszonyban felmerülő, aszimmetrikus, olykor hierarchikus tiltakozás, míg utóbbiba a szomszédal, barátal, házastárssal, azaz nagyjából egyenrangú féllel szembeni horizontális kapcsolatban felmerülő panasz sorolható.

Farrell–Petersen [1982] aszerint differenciáltak, hogy milyen erőforrásokat (belső–külső) mozgósítanak a tiltakozók. Belső, már rendelkezésre álló eszközöket, már bejáratott, korábbi csatornákat vesznek igénybe (például szakszervezetek rendszeres, intézményesített egyeztetései a munkaadókkal), vagy pedig új tiltakozási formákhoz nyúlnak (például korábban nem alkalmazott petíciók, sajtónyilvánosság stb.).

Keeley–Graham [1991] – a kivonuláshoz hasonlóan – Hirschman kétértékű leírása helyett a tiltakozás sokféle típusával közelíti a problémát: a tiltakozás erőssége széles skálán mozoghat a passzív rezisztenciától és csendes nemtetszéstől kezdve a panaszkodáson, fenyegetőzésen, zsaroláson át a kollektív fellépésig.

Hűség

A kivonulás–tiltakozás–hűség hármából Hirschman a hűségnek szentelt legkevesebb figyelmet. Egyik helyen úgy kezelte a lojalitást, mint a kivonulás és tiltakozás melletti harmadik döntési opciót (*Hirschman* [1995/1970] 31–32. o.), másutt pedig a mérleg nyelveként tekintett a hűségre a kivonulás és tiltakozás közötti választás során (uo. 85. o.). Utóbbi esetében Hirschman megfogalmazása szerint a fogyasztói elégedetlenség során minél nagyobb a vevő termék iránti hűsége, annál nagyobb a tiltakozással való kacérkodás esélye, s minél kevésbé fontos az áru a vásárlónak, annál kisebb valószínűséggel emeli fel szavát a minőségromlás miatt.¹¹ A hűség döntési opcióként vagy a mérleg nyelveként való megközelítését *Leck–Saunders* [1992] úgy tekintette, hogy mint döntési opció a lojalitás viselkedési formaként jelenik meg, míg mérleg nyelveként a hűség viselkedést befolyásoló attitűdként játszik szerepet.¹²

¹¹ *Huefner–Hunt* [1994] még élesebben fogalmazott utóbbi értelmezés kapcsán: Hirschman fogalomhasználata szerint a hűség egyszerűen a kivonulás ellentéte, s minden döntés hűségnek tekinthető, ami nem vezet kivonuláshoz. Így például hirschmani értelemben hűségesnek tekinthető – *Huefner–Hunt* [1994] példái szerint – az az egyháztag, aki a gyülekezet vezetői helyett társai előtt bírálja az egyházat, vagy az a munkavállaló, aki a felettesei háta mögött ássa alá a vállalat hírnevét vagy rontja annak nyereségességét. Ezek az elégedetlen fogyasztói lépések ugyanis csak nehezen jutnak el az egyház vezetéséhez, illetve a vállalat vezetéséig (azaz nem tekinthetők klasszikus tiltakozásnak, de áttételesen mégis bizonyos mértékű visszajelzést jelentenek a szervezet számára), miközben ezek az elégedetlenek a szervezetek tagjai maradnak (azaz kivonulásnak sem minősíthetők).

¹² *Leck–Saunders* [1992] a fogalmi zavar feloldására veti fel, hogy a hűség viselkedési módként való kezelése során megfontolandó lenne a *türelem* (*patience*) kifejezés használata (222. o.).

A hűség fogalmának tartalmát ugyancsak több irányban bővítették, pontosították az elmúlt évtizedekben. A hirschmani hagyományokra épülő irodalom megkülönböztet érzelmi–racionális–kényszer hatására létrejövő; tényleges–tettetett, beletörődő–önvédelmi–konstruktív, személyhez–eszméhez viszonyuló, aktív–passzív, konstruktív–destruktív csoportosítást. A tiltakozás mélyebb elemzéséhez hasonlóan ezek is akkor válnak jelentőssé, mikor egy adott társadalomtudományi kérdés boncolásánál támaszkodunk a Hirschman-trilemmára, s a lojális szereplők viselkedését próbáljuk mélyebben feltárni, kategorizálni. Mivel sok esetben nyilvánvaló, de a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma szempontjából értékes megállapításokról van szó, ezért röviden bemutatjuk őket.

A lojalitás fogalma számos eltérő tartalmú elköteleződést fed el, s *Meyer–Allen* [1991] szerint differenciálni lehet aszerint, hogy valaki érzelmi okokból, vagy racionális mérlegelést követően, vagy pedig kényszerként válik elkötelezetté egy-egy termék iránt. A különbség jelentősége abból adódik, hogy például munkahelyi környezetben a felmérések szerint¹³ az érzelmi kötelék erősödése serkenti a dolgozó termelékenységét, míg a racionális gyökerű lojalitás legfeljebb gyengén, adott esetben inkább negatívan befolyásolja azt.

Szintén hatékonysági szempontból van jelentősége a tényleges és tettett elköteleződés megkülönböztetésének, mint ahogy például *Silver* [1995] arra rámutatott. Az előbbi – amelyet mindennapos lojalitásnak nevez – adott termék fogyasztóinak pozitív jelzését közvetíti a gyártó számára, és a visszacsatoláson keresztül javítja a gyártó hatékonyságát. Ezzel szemben ha a fogyasztók a kivonulás és tiltakozás túlzottan magas költségei mellett kényszerből válnak a termék vásárlóivá, akkor hamisan jeleznek a gyártó számára, ami hosszabb távon a vállalati megújulás ellen hat. A tettett hűséget *Takeuchi* [2008] kváziönkéntes lojalitásnak nevezi néhány esetben, amire kiváló példa az adófizetés: az adók emelésére (mint adófizetői szemszögből nézve romló helyzetre) válaszul az adóalanyok elvileg választhatnak a hirschmani eszköztár kínálta opciók (például tiltakozás, külföldre költözés stb.) közül, azonban az adófizetők táborába való betagozódás – noha önkéntesnek tűnik – az esetleges retorzióktól való félelem miatt mégis inkább kényszerű adófizetési morált takar.

Van Dyne és szerzőtársai [2003] a motiváció alapján különböztet meg három variációt a hűségnek látszó csendről. A hallgató jellegű viselkedés lehet beletörődés, önvédelem, de akár konstruktív célzatú döntés eredménye is. A tényleges és tettett hűséghez hasonlóan közös bennük, hogy mindhárom nyújt bizalmi tőkét a fogyasztott terméket gyártó vállalatnak, azonban lényeges különbség is van közöttük. A beletörődő stratégia nem hisz a kivonulás, illetve a tiltakozás sikerében; a védekező jellegű hallgatást választó egyén pedig tart a kivonulás, illetve tiltakozás következtében várható retorziótól. A harmadik variáció támogatja leginkább a vállalatot, mivel ebben az esetben a hallgatás mögött az a megfontolás áll, hogy az adott személy hisz a minőségjavulásban, ráadásul erre még kellő türelmi időt is nyújt a vállalat számára.

¹³ Az ide vonatkozó empirikus irodalom összegyűjtése kapcsán lásd *Luchak* [2003].

Távolról kapcsolódik Hirschmanhoz, de fontos adalékul szolgál a lojalitás jelentésének körbejárásához *Balázs* [1997] hűség fogalma, amely különbséget tesz a személyek, illetve eszmék iránti hűség között, előbbiben pedig szétválik a passzív és az aktív lojalitás. Passzív hűség esetében az egyének az önmagukban élő morális mércéhez, nem pedig másik személyhez lojálisak, azaz a lelkiismeretükkel számolnak el. Az aktív hűség a másik személy változó egyénisége iránti hullámzóbb, dinamikusabb elköteleződést jelenti. A hirschmani elemzések irodalmában is megjelenik az aktív és passzív lojalitás, ott azonban teljesen más tartalommal (lásd például *Withey-Cooper* [1992], *Hodson* [1997]). Az aktív (vagy proaktív) hűség esetén a vállalat termékeinek fogyasztója azért tart ki az esetleges negatív tendenciák során is a vállalat mellett, mivel bízik a termék minőségének javulásában. Passzív (vagy reaktív) lojalitásról ezzel szemben akkor beszélhetünk, amikor valakinek nincs kellő bátorsága kivonulni vagy tiltakozni, vagy nem hisz a tiltakozás hatékonyságában.

A hűség különböző változatait abból az irányból is lehet csoportosítani, hogy mennyire szolgálja a vállalat megújulását, s e szerint beszélhetünk konstruktív és destruktív típusú hűségről (*Rusbult és szerzőtársai* [1982], *Withey-Cooper* [1992]). Előbbire példa a munkaadó–munkavállaló közti viszonyban a vállalati célokkal való azonosulás, a szervezeti elköteleződés, a cég javaslatai szerinti továbbképzésben való részvétel, míg utóbbira a vállalati működést elősegítő feladatok alóli kibúvás, a magánérdek előtérbe helyezése, a vállalati célokkal való azonosulás hiánya.

A kivonulás–tiltakozás–hűség fogalomhármás kiszélesítése

A modell építőkövei közötti kapcsolatot is érték kritikai megjegyzések. *Barry* [1974] és *Kolarska-Aldrich* [1980] amiatt bírálta Hirschmant, mert helytelenül mérte fel az egyes opciók közti összefüggést, különösen a tiltakozás és kivonulás esetében: a kivonulásnak a maradás, míg a tiltakozásnak a hallgatás az ellenpárja, ráadásul mindkét dimenzióban egyszerre kell döntést hoznia a fogyasztónak, így összesen négyféle reakció képzelhető el.

Voltak, akik szűknek tekintették és ezért kibővítették a trilemmát, hozzájárulva ezzel a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma szélesebb körű alkalmazásához. Az egyik irányzat a magánjóságok mellett a közjóságokra terjesztette ki az értelmezés lehetőségeit, míg egy másik újabb fogalmakkal (retorzió, hűtlenség, cinizmus, közömbösség vagy a bojkott) toldotta meg azt.

Hirschman alapvetően magánjóságok fogyasztására építve alakította ki a modelljét, amit *Dowding-John* [2008] közszolgáltatásokra is kiterjesztett: a kivonulás és a tiltakozás három-három módját különböztette meg. Elégtelen állami szolgáltatás (például közoktatás) esetén a szülők elvihetik a gyermekeiket másik állami intézménybe, beadhatják a őket magániskolába, s a harmadik (ritkább) lehetőség, amikor ugyanazon a helyen két állami szolgáltatást nyújtó intézmény közül választhatnak, s egyik helyről a másikba íratják be gyermekeiket. Tiltakozásra is háromféleképpen nyílik mód ilyenkor: egyrészt lehet egyénileg panaszt tenni, másrészt kollektíven tüntetni, harmadrészt lehet a szolgáltatást nyújtó politikai

szereplők iránti bizalmatlanság kifejezésével – szavazócédulán – a választások során tiltakozni.

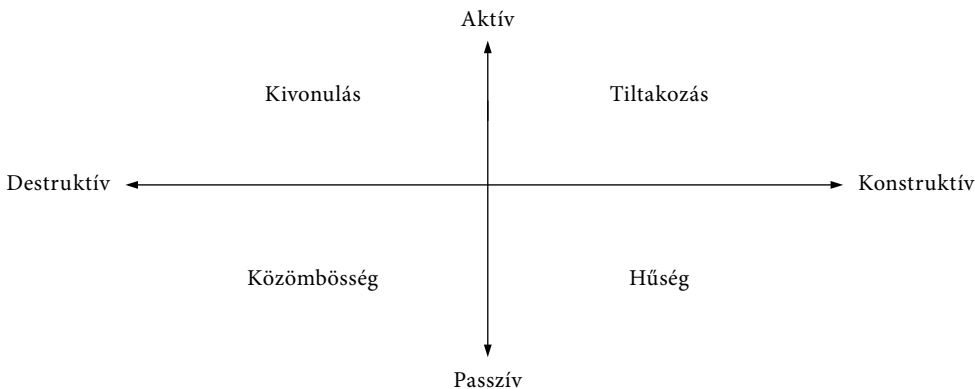
A fogyasztói viselkedések empirikus vizsgálata alapján *Huefner–Hunt* [1992] a retorzió fogalmával toldotta meg a hármas modellt. A vásárló ugyanis számos olyan, vállalat ellen irányuló lépéssel élhet, ami kiegészítheti a tiltakozást vagy a kivonulást (például a rombolás, lopás, verbális szidalmazás, jogi eszközök igénybevétele stb.). Bár az érzelmi reakciók beemelése kétségkívül izgalmas elemekkel színesíti a modellt, azonban ezzel összességében eltávolodik az eredeti hirschmani gondolattól, mivel ezek a lépések szinte azonnal anyagi kárt okoznak a terméket gyártó vállalatnak, de ami ennél is nagyobb különbség: ezek a szereplők vélhetően hosszabb távon sem kívánnak az adott termékek fogyasztói lenni, szemben a kivonulást, tiltakozást választó, illetve lojális vevőkkel.

A hirschmani paradigma ihlette *Hardie* [2007]-t, aki a részvényeseknek a csökkenő árfolyamokra való kalkulálását vizsgálva, a hűtlenséggel egészítette ki a fogalomhármast. A shortolás olyan alternatíva, amely egyik klasszikus hirschmani opcióba sem illik bele, s *Huefner–Hunt* [1992] retorzió fogalmától eltérően nem bosszúvágy motiválja, hanem a részvényesek hasznosságmaximalizáló önérdeke, ami természetesen a vállalatnak okoz kárt.

A Hirschman-trilemma egyik legjelentősebb hatású kiterjesztése *Rusbult és szerzőtársai* [1982] tanulmányhoz fűződik, amelyben a közömbösség (*neglect*) beemelésével – amely a lojalitásnak egy passzív, destruktív változataként jelenik meg – a három hagyományos hirschmani kategóriával együtt összesen négy különböző variánst különböztettek meg (kivonulás–tiltakozás–hűség–közömbösség). A termék minősége kapcsán felmerülő lehetséges reakciókat aktív és passzív, illetve konstruktív és destruktív variációkra bontották szét, így 2×2 -es mátrixba rendeződnek az opciók. A kivonulás és tiltakozás aktív fogyasztói döntés következménye, míg a lojalitás és közömbösség passzív viselkedés eredménye. A termék minőségének javítása szempontjából a tiltakozás és a hűség konstruktív válasz, ezzel szemben a kivonulás és a közömbösség destruktív reakciónak tekintendő (1. ábra).

1. ábra

Kivonulás, tiltakozás, hűség, közömbösség



Forrás: *Rusbult és szerzőtársai* [1988] 601. o.

Rusbult és szerzőtársai [1982] azt is vizsgálták, hogy mely tényezők befolyásolják a fogyasztói választást, s három elemet különítettek el. Minél nagyobb volt a minőségromlás előtt a vállalat iránti elköteleződés, annál inkább a konstruktív eszközökhöz nyúlnak a vevők. Ehhez hasonlóan, minél több energia befektetésével és tőke beruházásával választották a terméket a vásárlók, annál inkább a konstruktív reakciók kerülnek előtérbe.¹⁴ Végül minél több és versenyképesebb alternatíva van a piacon, annál inkább aktív típusú lesz a fogyasztók viselkedése. *Withey-Cooper* [1989] ezt két újabb elemmel toldotta meg; az elégedetlenek viselkedését befolyásolja a lépések költsége és a reakciótípus hatékonysága. A döntés teljes költségébe a direkt elemek (idő, pénz) mellett indirekt tényezők is tartoznak, így (munkavállalói példán keresztül) kivonulás esetén az elveszett jövedelem, a nem transzferálható tudás; tiltakozás esetében az esetleges retorzió, elszenvedett érzelmi kár; közömbösség mellett a bűntudat, munkatársakkal szemben kivívott tisztelet csökkenése; s hűség esetén az érzelmi teher. A hatékonyság szerint mind az optimizmus, mind a korábban már elért kedvező állapot elérhetőségének tudata, mind a befolyásoló képességről való meggyőződés a konstruktív pólus (tiltakozás, hűség) felé tereli a munkavállalókat.

Mishra-Spreitzer [1998] szerint a termék iránti bizalom a konstruktív, annak hiánya a destruktív irányba¹⁵ hajtja a fogyasztókat. A kivonulás–tiltakozás–hűség–közömbösség modell nemzetközi empirikus vizsgálatai szerint (lásd például *Thomas-Pekerti* [2003]) a kulturális hatások is árnyalják a fogalomnégyes eredeti modelljét. Így miközben a kibővített modell generális válaszokkal szolgál a lehetséges reakciókra, addig a munkaadó–beosztott viszonyban a beosztott fél döntései kultúránként, országonként eltérők lehetnek.

A kivonulás–tiltakozás–hűség–közömbösség elméleti keret további finomítására, szélesítésére több irányban is történt kísérlet, így a modell például a cinizmussal (*Naus és szerzőtársai* [2007]), az agresszív és tapintatos tiltakozással (*Hagedoorn és szerzőtársai* [1999]) vagy az egyéni és kollektív tiltakozás szétválasztásával (*Hodson* [1997]) bővült, azonban ezek a fogalmak nem váltak az elmélet általánosan elfogadott elemeivé.

A kivonulás–tiltakozás–hűség–közömbösség 2×2 -es mátrixba való beleerősztolásának korlátaira, egyben a kiterjesztéssel kapcsolatos törekvések problematikájára hívta fel a figyelmet *Gorden* [1988]: az aktív–passzív, konstruktív–destruktív tengelyek által megszabott mezőkben megkérdőjeleződik a tiltakozás eredeti, konstruktív elhelyezése a kivonulás–tiltakozás–hűség–közömbösség mezőben.

Egy adott termék fogyasztóinak válaszlépései további hasonló modellekkel is vizsgálhatók. A terméket nem vásárló többi potenciális vevő reakcióját vizsgálta például *King-Soule* [2007], beemelve a bojkott fogalmát. A bojkott az eredeti alkalmazáson

¹⁴ Például tegyük fel, hogy egy drágán vett autóra csak adott típusú üzemanyag tölthető, s a benzin esetleges minőségromlása kapcsán nehezen tudnak más autóra váltani a tulajdonosok. Ilyenkor a vevők konstruktívan reagálnak a benzinyártókkal szemben, mivel destruktív hozzáállás csak rontana a helyzetükön.

¹⁵ Ilyen lehet a korrupció is. A korrupció és a hirschmani modell összekapcsolásáról lásd bővebben például *Kingshott-Dincer* [2008], *Negru-Ungurean* [2001].

kívül átültethető a termék tényleges vevőire is: azok az eredeti fogyasztók is bojkotálhatják a vállalat termékeit, akik mint fogyasztók elhagyták a vállalatot, de azt követően nem váltak egy másik rivális vállalat termékeinek vásárlóivá. Ezzel a klaszszikus lojalitásnál kedvezőtlenebb, a kivonuláznál viszont kedvezőbb állapotot biztosítanak a romló minőségű árucikket gyártó vállalat számára, mivel viselkedésük nem erősíti a rivális vállalat(ok) piaci helyzetét.

A hirschmani modellel kapcsolatos általánosabb kritika

A modell korlátait illetően számos más észrevétel fogalmazható meg, amelyek minden olyan alkalommal megfontolásra érdemesek, amikor a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigmát egy-egy társadalomtudományi kérdés elemzésében logikai keretként használjuk.

A kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma egyik legfontosabb vonása, hogy a piaci folyamatok során a keresleti oldal kiemelt szerepet kap, a kínálati oldal súlya kisebb (főleg az alternatívák jelentősége kerül a gondolkodás keretein kívülre), ezért a megközelítés kissé féloldalas. Hirschman megjegyzi, hogy a vállalatok lehetséges stratégiája is szerepel a modellben, ugyanakkor azt maga is elismeri, hogy bújtatott módon, mivel nem foglalkozott azokkal a „mankókkal”, amelyek a vállalatvezetőket segítenék abban, hogyan játszhatják ki a fogyasztókat a gyártott termék minőségének javítása helyett (Hirschman [1980] 440–441. o.).

A hirschmani modellel alapvetően a racionalitásra épít, amely ráadásul Williamson [1976] szerint szélesebb értelmű a hagyományos közgazdasági racionalitásnál, ugyanis Hirschman nem egyszerű egyéni költség–haszon–számításokra alapoz, hanem közgazdaságtanon túli tényezőkre épülő racionalitásra is, például figyelembe veszi a kollektív mérlegelés lehetőségét, részben ezért is terjeszthető ki a fogalmi keret más tudományterületekre is.

Hirschman nem foglalkozott sem az információszerzés, a szervezkedés során felmerülő járulékos költségekkel, sem a meghozott döntések vevőket érintő anyagi következményeivel. Fishback [1998] 19–20. századfordulós amerikai munkaerőpiaci vizsgálatai árnyalják a Hirschman-trilemmát. Fishback szerint az amerikai munkavállalók az ezredfordulót megelőzően választhattak az álláshelyek között, a választást azonban nehezítette, hogy mind a szabad álláshelyekről való információszerezés, mind az esetleges átképzés költségekkel járt (Fishback [1998] 759–760. o.). Dowding és szerzőtársai [2000] felhívja a figyelmet: a fogyasztók azt is mérlegelik, hogy esetleges döntésük milyen anyagi terhet ró rájuk. Ezek szerint komoly veszteséget okozhat akár egy munkáltatóval szembeni erőteljes panasztétel (elbocsátás veszélyét vonhatja maga után), de akár egy önkéntes felmondás is (amennyiben a munkaerő-piaci körülmények kedvezőtlenek).

Hirschman megközelítésének piacelfogását is érték bírálatok. Williamson [1976] felhívta a figyelmet arra, hogy Hirschman néhol alul-, néhol pedig felülértékelte a piaci struktúrák, a vállalati korrekciós mechanizmusok szerepét. Hirschman szerint minél kevesebb termék közül lehet választani, azaz szűkebb a variációk száma, annál

nagyobb sikerrel kecsegtet a fogyasztói tiltakozás. Williamson szerint azonban ilyen esetben a monopolista vállalat szükségszerűen nem reagál a tiltakozásra, hiszen nem kell félnie a kereslet elmaradásától, különösen akkor, ha helyettesítő termékekkel is jelen van a piacon, így elégedetlenség esetén a vállalat más termékei felé irányíthatja a vevőit. Ugyanakkor másik irányból Williamson számon kéri azt is Hirschmanon, hogy az oligopolpiacokon alábecsülte a kínálati oldal szereplői közti versenyt, s emiatt alulértékelt a kivonulás hatásának erejét.

A szélesebb, a piacbarát jellegén túlmutató kritikai irány a modell kapitalista relevanciáját érinti. Hirschman szerint a kivonulás–tiltakozás–hűség trilemma kiválóan alkalmazható a piacgazdaságok mellett a tervgazdaságokban is (Hirschman [1970] 35. o.) azzal a megkötéssel, hogy utóbbiban a tiltakozási opció nagyobb, a kivonulás pedig kisebb szerepet kap. Ugyanakkor a vállalati szintű működésre nem tért ki, amit Williamson [1976] és Kolarska–Aldrich [1980] bírált. Ez utóbbi tanulmány a fogyasztói oldal gyengeségéből vezeti le a kivonulás–tiltakozás–hűség modell tervgazdaságbeli értelmezhetőségének korlátait. Egyrészt a vállalatok formális tervei (lakossági igények kielégítése) és működési céljai (tervgazdasági célkitűzések teljesítése) elméletben ugyan egybeesnek, gyakorlatilag azonban a másodikat követik a szocialista tervgazdaság vállalatai, másrészt minőségi célok helyett sokkal inkább mennyiségi szempontok állnak a felülről megszabott tervszámok mögött, s visszacsatolásra legfeljebb az üzletekben elhelyezett panaszkönyvek adnak módot. Harmadrészt a Kornai [1980] által megfogalmazott megállapítás, azaz a tervgazdaságokra jellemző gyakori hiány miatt alacsony a kivonulással való fenyegetéstől és a minőségi kritikáktól való félelem a vállalatok részéről, az esetleges tiltakozás legfeljebb a termelés mennyiségi bővítésére irányul, s hatékony piac hiányában mindez melegágya lesz a megvesztegetésnek, korrupciónak, zsarolásnak. Ráadásul a tervgazdaságokban – ahogy arra Hirschman csak hat évvel a Hirschman [1995/1970] kötet megjelenése után, 1976-ban tért ki – a tiltakozással szembeni retorzió, ellenlépés még inkább megfontoltta és óvatossá teszi az elégedetlen vevőket (Hirschman–Nelson [1976]).

Üttörőnek tekinthető Barry [1974] és Kassing [1997] tanulmányok, amelyek a Hirschman-modell széles körű alkalmazhatóságára hívták fel a figyelmet. Értékelésük szerint a modell sokkal rugalmasabb értelmezésre kínál módot, mint egy termék romló minősége kapcsán felmerülő fogyasztói dilemma.

Barry [1974] kritikája szerint ilyen szélesebb területre való kiterjesztés lehet, amikor 1. eleve alacsony minőségű termékről van szó a piacon, vagy 2. egy új, az eredetileg fogyasztott cikknél jobb minőségű áruval jelenik meg egy vállalat a piacon, vagy 3. a kínálati oldal helyett a keresleti oldalon történik változás, mint amikor például valaki egy termékről a ténylegesnél jobb minőséget tételez fel, majd annak megvásárlását követően kerül sor a kivonulás, tiltakozás, hűség opció közti vásárlói mérlegelésre.

Kassing [1997] ezt tovább szélesíti azzal, hogy az érintett felek közötti véleményeltérés, a felmerülő probléma értelmezése körüli nézetkülönbség esetében is elemzési fogódzót kínál a Hirschman-trilemma. Az említett két tanulmány felvetése kulcsfontosságú, mert rámutatott az eredetinel is rugalmasabb használhatóság lehetőségeire, s ezáltal arra, hogy a hirschmani modell eszközt kínál szinte valamennyi társadalmi konfliktushelyzet vizsgálatára.

Gyakori kutatói problémára mutatott rá ugyanakkor *Minton* [1992] a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma növekvő népszerűsége folytán egyre tömegesebbé váló empirikus vizsgálatokat értékelve. Azt tapasztalta, hogy a kutatások során nem alakult ki éles határvonal aszerint, hogy az elemzések a modell tesztelésére irányulnak-e, vagy pedig csak kiindulópontnak tekintik a modellt más vizsgálatokhoz (*Hirschman* [1995/1970] egyébként az utóbbiba sorolható). Az elemzések során e kérdés tisztázása azonban feloldhatja ezt a gyakran visszatérő nehézséget.

Hasonlóan izgalmas kérdésre tapintott rá *Mayes–Ganster* [1988] a bővülő alkalmazások alapján: a kutatói felmérésekkel ugyanis rá lehet kérdezni a szándékolt cselekvésre, intenciókra, azaz a tervezett lépések *ex ante* feltérképezése – *Lengyel* [1999] szerint az akciópotenciál körüljárása – is elvégezhető, míg a végrehajtott döntésekről való puhatolózással *ex post* felmérés hajtható végre. Természetesen a rövid távon felmerülő nagyobb költségek és csak hosszabb távon jelentkező haszon miatt a tényleges kivonuláshoz vagy tiltakozáshoz folyamodó szereplők aránya elméletileg elmarad azok arányától, akik ezekkel az eszközökkel élni kívánnak.

Az idő beillesztése és szerepének tisztázása szintén komoly értelmezési dilemmát oldhat fel. A fogyasztók előtt álló döntési helyzetet statikusan értelmezve, a kivonulás és a tiltakozás alapvetően egymás alternatívája, amire *Hirschman* [1995/1970] is kitért. Dinamikusan tekintve, hosszabb távon azonban a két opció egymás kiegészítője. Ahogyan *Meardi* [2007] rámutat, és amit *Hirschman* [1993] maga is alkalmazott az NDK felbomlásának tárgyalásakor, egy erőteljes kivonulási hullám a t_0 időpontban intenzív tiltakozáshoz vezethet a t_1 időpontban (megnö a kivonulással való fenyegetés komolysága), majd t_2 időpontban alapja lehet egy újabb kivonulási periódusnak (a feltűzelt fogyasztók könnyebben térnek át egy helyettesítő termék fogyasztására).

A szekvenciális jelleg kritikájára kitérő irodalomba számos egymástól eltérő irány tartozik. *Keeley–Graham* [1991] úgy rendezte 2×2 -es mátrixba (kivonulás–maradás, tiltakozás–némaság) a hirschmani alapsémákat, hogy egyrészt a kivonulás–tiltakozás közötti választás egyidejű lehetőségére is felhívta a figyelmet, másrészt számos opciót mutatott be az egyes mezőkön belül, azaz a négy cellában gyakorlatilag valamennyi potenciális választási alternatívát el tudta helyezni. *Alvesson* [2000], valamint *Santee–Eekhuis–Zhou* [2009] értekezett arról, hogy egy munkavállaló korábbi vállalatának elhagyása után is lehet hűséges egykori munkáltatója iránt (vagy egy migráns munkavállaló eredeti hazájához), amelyet kivonulás utáni lojalitásnak neveztek (*post-exit loyalty*). Összességében ez a viselkedési mód is hozzájárulhat egy munkahely környezetének javulásához, amely korábban belülről nehezebben volt megvalósítható. Ugyanis – a példánál maradva – ezek az egykori munkavállalók a korábbi munkahelyről információkat tudnak adni a vállalat minden potenciális új partnerének, ügyfelének vagy munkavállalójának, ezért ezek a céghez továbbra is lojális dolgozók felértékelődnek a vállalat számára, s közvetve arra sarkallják a vállalatot, hogy legközelebb még jobban bánjon saját dolgozóival, hiszen minden kilépett egykori alkalmazott korábbi munkaadójához való pozitív viszonyulása többszörösen térülhet meg a vállalat számára.

A hirschmani modell néhány alkalmazási területe

Metaelméleti jellegéből adódóan – ahogy korábban már jeleztünk – a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigmából több közgazdasági probléma kutatása során is merítettek. Ezek közül – hogy érzékeltessük a megközelítési mód alkalmazásában rejlő lehetőségeket – három területet mutatunk be röviden: a beszállítói láncok, a kapitalizmusváltozatok, valamint a kelet-európai rendszerváltás, gazdasági átalakulás vizsgálatával kapcsolatos irodalmat. Olyan területeket választottunk, amelyek nem szerepelnek az alkalmazási lehetőségeket összegző munkákban (*Hirschman* [1980], [2000], *Dowding és szerzőtársai* [2000]), viszonylag kevésbé feltárt területnek számítanak, s amelyek Magyarország számára valamilyen szempontból kiemelten fontos kérdésekkel foglalkoznak.

Beszállítói láncok

Az 1980-as évek legvégén, az 1990-es évek elején a vállalat-gazdaságtan beszállítói kapcsolatokkal foglalkozó területeire termékenyítően hatott a Hirschman-trilemma. *Helper* [1990] az autóipari, *Lane–Bachmann* [1996] más beszállítói láncok vizsgálatakor különböztetett meg két eltérő típust. Az egyik változatban – amely az amerikai beszállítói struktúra sajátossága – a megrendelők minden ügylet során az alacsonyabb áron szállító vállalatokat részesítik előnyben, különböző ügyleteikben könnyen váltogatják partnereiket a minél alacsonyabb beszerzési árak elérése és az esetlegesen felmerülő minőségi problémák csökkentése érdekében. Így a láncban lazább kapcsolat alakul ki a cégek között, s a szereplők a hirschmani kivonulás–lojalitás között mérlegelve döntenek az adott vállalatközi kapcsolat folytatásáról. A másik változat ennek a fordítottja: a kiválasztott beszállítókkal hosszú távon számolnak a megrendelők, jobban bevonják őket a vállalati működésbe, minőségi vagy ár jellegű igényeiket pedig rendszeresen közlik a partnercégekkel, követelményeik teljesítéséhez akár szakmai segítséget is adnak. A tiltakozást rendszerszinten alkalmazó modell a japán beszállítói kapcsolatok alapvető jellemzője, mivel a megrendelők arra alapoznak, hogy a rendszeres kommunikáció, az elmélyültebb kapcsolat révén az idő előrehaladtával javul a leszállított áruk, szolgáltatások minősége.

A beszállítói láncok hirschmani értelmezése a fordista és toyotista vállalatszerzési mód komparatív értelmezéséhez járul hozzá (*Mészáros* [2009]), s elméleti fogódzót nyújtva arra mutat rá, hogy az egyes feltételek (például beszállítók számossága, beszállított termékek standardizáltsági foka, kommunikációs csatornák kiépítettség, a szereplők hosszú távú együttműködési szándékának mértéke) melyik modell létrejöttének kedveznek. A hirschmani szemlélet nem tesz különbséget a két beszállítói struktúra között, mivel elismeri mindkét modell előnyeit, versenyképességét.

A beszállítói kapcsolatok mellett a vállalat többi érintettjével való viszony is elemezhető a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma segítségével, amire példa *Ellerman* [2005], [2012] tanulmánya. Ellerman két vállalati alaptípust különböztetett meg: 1. a kivonulás típusú vállalatok a munkavállalókkal, beszállítókkal, finanszírozói cso-

portokkal, partnercégekkel is piaci típusú, ár jellegű, könnyen lecserélhető, rövid távú viszonyt építenek ki, 2. a tiltakozás típusú vállalatok nagyobb figyelmet szentelnek az érintettek véleményének, igényeiket becsatornázzák a vállalati működésbe, s hosszabb távú, viszonylag ritkán cserélődő partneri viszonyt alakítanak ki.

Az autóiipari beszállítói kapcsolatok vizsgálatával elinduló, majd az ebből kinövő és a vállalati érintettekkel való viszony elemzésével foglalkozó elméleti és empirikus kutatások gazdagítónak hatottak a mikroökonómiában „fekete doboznak” tekintett vállalatok sokszínűségének megértéséhez azzal a korláttal együtt is, hogy a hirschmani irodalom csupán két ideáltípust különböztet meg. Ezenkívül másik hozadéka ezeknek a vállalatközpontú elemzéseknek, hogy megalapozták a kapitalizmusváltozatok kutatásával kapcsolatos, az 1990-es években robbanásszerűen elinduló kapitalizmusváltozatok (*varieties of capitalism*) elnevezésű iskola eredményeit.

Kapitalizmusváltozatok

A piacgazdasági modellek egyik legújabb tipizálásában, a kapitalizmusváltozatok elméletében is kimutatható a közgazdasági és politikatudományi – ezen belül a hirschmani – fogalmak együttes alkalmazása. A hagyományos közgazdasági eszközökkel is leírható, kifejezetten vállalatcentrikus megközelítésben a tipizálás forrását nem az állami koordináció (*Shonfield* [1965]) vagy az állam, munkaadók, munkavállalók egyeztetései (például *Schmitter–Lehmbruch* [1979]), vagy esetleg a jóléti rendszerek vizsgálata (például *Esping-Andersen* [1990]) jelentik.

A komparatív gazdaságtanban az ezredforduló óta az egyik meghatározó elméletnek számít a kapitalizmusváltozatok elmélete, amelynek meghatározó munkája *Hall–Soskice* [2001]. A szerzőpáros alapvetése szerint a kapitalizmus két válfajának – a liberális, illetve a koordinált piacgazdaságnak (*liberal market economies, LME*, illetve *coordinated market economies, CME*) – a különbségei a rájuk jellemző vállalatok eltéréseire és a vállalatok körüli, egymással kiegészítő viszonyban lévő intézményekre vezethetők vissza. E szerint a liberális modellben (amelynek az Egyesült Királyság és az Egyesült Államok a mintapéldája) lényegében az Ellerman által leírt, kivonulás típusú jellemzők segítik a vállalatokat a gyors innovációs tevékenységben, míg a koordinált piacgazdasági modellben (amelynek klasszikus mintája a német és a japán gazdaság) a tiltakozás típusú vállalatmodellben leírt vonások kedveznek a hosszabb innovációs ciklusnak. *Hall–Soskice* [2001] szerint a két, önmagában homogén intézményrendszerű gazdasági modell struktúrája és működése versenyelőnyt jelent számukra a többi, heterogénebb intézményeket működtető gazdasággal szemben.¹⁶

¹⁶ Megjegyezzük, hogy Averitt szerint az Egyesült Államok gazdaságát és társadalmát olyannyira áthatja a kivonulás eszközének alkalmazása, hogy gyakorlatilag uralkodó, rendszerformáló viselkedési formaként tekintenek rá az amerikai polgárok (*Averitt* [1972] 26–28. o.). Hirschman szerint a kivonulás–tiltakozás–hűség modell a kapitalista és a szocialista gazdaságokban is használható – az alternatív piaci javak számossága alapján előbbiben inkább a kivonulást, utóbbiban inkább a tiltakozást tartotta relevánsnak (*Hirschman* [1995/1970] 35. o., [2000] 93–94. o.). Ugyanakkor a valóságban a

Az ezredforduló után *Hall–Gingerich* [2004], [2009] hirschmani eszközök segítségével explicit módon is összefoglalta a liberális, illetve a koordinált piacgazdasági modell dinamikájában rejlő különbséget: liberális piacgazdaságokban külső sokk esetében a befektetéseket végző vállalatok minél gyorsabb megtérülést, magasabb hozamot ígérő projektekbe vágnak bele, azaz eszközeik átcsoportosításával, szükség szerint partnereik lecserélésével (kivonulással) reagálnak. Ezzel szemben a hosszabb távú banki forrásokkal finanszírozott, nehezebben elbocsátható munkaerővel rendelkező vállalatok külső és belső érintettjeikkel egyeztetések útján próbálják kivédeni a külső megrázkódtatásokat (azaz a tiltakozási formákat részesítik előnyben) (*Hall–Gingerich* [2004] 32. o.).

Hall–Gingerich [2004] hirschmani fogalmakkal való tipologizálását *Schneider* [2008] és *Ellerman* [2012] tovább bővítette. *Schneider* megítélése szerint a kivonulás jellegű liberális angolszász és a tiltakozás jellegű koordinált piacgazdaság mellett az ázsiai gazdaságok bizalomra épülő rendszerének is megvan a hirschmani párja, amely a lojalitással azonosítható (*Schneider* [2008] 6. o.), míg *Ellerman* [2012] szerint a kínai gazdaságban a munkaadók és munkavállalók közötti kompromisszum – amit elköteleződésnek nevez – jelentette a sikeres gazdasági modell egyik alapját.

A piacgazdasági variánsok hirschmani osztályozásával a korábban bemutatott beszállítói, illetve vállalati kategorizálásához képest jobban kidomborodik a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma, mivel a kivonulás és a tiltakozás mellett a lojalitás is önálló rendszeralkotó erőként jelenik meg *Schneider* [2008] és *Ellerman* [2012] tanulmányában.

A rendszerváltással, átalakulással kapcsolatos kérdések

A tranzitológiában a hirschmani paradigma elemzési eszközként való használatát két lényeges szempont ösztönözte. Egyrészt az átalakulással járó nehézségek, a társadalmat ért sokkhatások, megrázkódtatások működésbe hozzák a – hirschmani apparátussal modellezhető – közösségi védőmechanizmusokat, azaz önvédelmi reakcióra készítetik a társadalmat (*Polányi* [2004] 118. o.), amit például *Hirschman* [1993] az NDK felbomlásához vezető út kapcsán bemutatott, vagy mások mellett *Bremmer* [1994] és *Evans* [1998] is vizsgált a kelet-európai kisebbségek migrációjával, tiltakozásával összefüggésben.

Másrészt a rendszerváltást követően többféle módon és sokkal szélesebb skálán fejezhetik ki a társadalom szereplői véleményüket az őket kedvezőtlenül érintő hatásokkal kapcsolatban, mint 1989 előtt, ahogy azt a megváltozott, dinamikus környezetben, kitágult világban a maga helyét kereső fiatalabb generációra vonatkozóan például *Ádnanes* [2004] elemezte. A kivonulás és tiltakozás közötti viszony áttekin-tésével a szakszervezetek rendszerváltást követő meggyengülése is komplexebb meg-

szocialista tervgazdaságban a fogyasztók gyengék voltak, és visszacsatolási mechanizmusok sem működtek megfelelően, ami lényegében rámutat arra, hogy miért jutott zsákutcába a szocialista gazdasági modell. Lényegében hasonló következtetést fogalmaz meg *Kornai* [2010] írása is.

világítást kap: *Meardi* [2007] kutatása szerint a munkavállalók előtti kivonulási opciók szélesedése (könnyebb belföldi munkahelyváltás, külföldi munkavállalás előtti akadályok lebomlása), a transznacionális vállalatok térségben kifejtett szakszervezeti fellépést csökkentő erőfeszítései, valamint az Európai Unió intézményi koordinációs lépései is a tiltakozás felől (melynek egyik klasszikus csatornáját és eszközét a szakszervezetek jelentik) a kivonulás irányába terelik a munkavállalókat.

Egyes elemzések a rendszerváltással megváltozott tulajdonosi struktúra vizsgálatakor is a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigmához nyúltak vissza. Az oroszországi kuponos privatizáció során a vállalati üzletrészek kezelésével foglalkozó szervezeteknek az orosz vállalati menedzsmentre gyakorolt hatását vizsgálva, *Frydman és szerzőtársai* [1996] megállapította, hogy elaprózódott tulajdoni struktúra esetében jellemző stratégiának bizonyult a vállalati tulajdonrészek kezelésével foglalkozó alapok számára az egymás közötti részvénycsere, -adásvétel (klasszikus kivonulás–hűség stratégia), azaz a szétaprózódott részvényportfólió tisztítása, koncentrálása, míg nagyobb részvényhányad elérése mellett a statisztikák szerint az alapok nagyobb arányban és gyakrabban hoztak személyi következményekkel járó döntéseket (azaz éltek a tiltakozás eszközével) az általuk felügyelt vállalatok irányításában.

Összegzés

A kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma számos kérdésfeltevésnek vált a kiindulópontjává, logikai rendezőelvévé vagy módszertani vezérlőfonalává az elmúlt évtizedekben, s vélhetően a jövőben is további kutatások, elméletek építik be szemléletükbe e paradigma egyik-másik eredményét. Az előző évtizedek tapasztalatai és a modell sokszínű alkalmazhatósága alapján nagy valószínűséggel már nem bontakozik ki egy, a hirschmani fogalomhármás hagyományaira épülő iskola,¹⁷ sokkal inkább az várható, hogy ezután is mindig az aktuális empirikus alkalmazás dönti el, hogy a fogalomhármás elemei közül melyik kap nagyobb hangsúlyt, vagy melyik új kiegészítő elem (például közömbösség, cinizmus, bojkott) válik az elemzés szerves részévé. Ebből az is következik, hogy a jövőben is magának a trilemmának a metaelméleti alkalmazása során merülnek fel olyan újabb kérdések, problémák, amelyek tovább színesíthetik, gazdagíthatják a paradigmát. Ezek a módosítások adott esetben más társadalmi kérdések vizsgálata során is felhasználhatóvá válnak. A fogalomhármás közös nyelve hidat teremt a legkülönbözőbb tudományterületek között, ami felgyorsíthatja az eltérő területek átjárhatóságát.

A felvázolt korlátok mellett napjaink válságkörnyezetében, valamint a volt szocialista országok szempontjából is egy olyan megközelítési lehetőséget kínál a kivonulás–tiltakozás–hűség paradigma, amely alkalmas a potenciális és tényleges társadalmi reakciók és a köztük lévő kapcsolatok vizsgálatára.

¹⁷ Mint ahogy Nobel-díjra is vélhetően egyre kisebb az esélye Hirschmannak. Ehhez egyesek szerint fejlődés-gazdaságtani munkásságával 1979-ben járt legközelebb, amikor éppen princetoni kollégája, az ugyancsak a fejlődés-gazdaságtan kutatójának számító Arthur Lewis nyerte el a díjat (*Adelman* [2010]).

Hivatkozások

- ADELMAN, J. I. [2010]: Conversation between Wolf Lepenies and Jeremy Adelman about Albert Hirschman. *The Tocqueville Review*, Vol. 31. No. 2. 36–51. o.
- ADELMAN, J. I. [2013]: *Worldly Philosopher: The Odyssey of Albert O. Hirschman*. Princeton University Press, (megjelenés alatt).
- ADELMAN, J. I.–LOYER, E. [2010]: Between Worlds: The Life and Work of Albert O. Hirschman. *The Tocqueville Review*, Vol. 31. No. 2. 9–18. o.
- ÁDNANES, M. [2004]: Exit and/or Voice: Youth and Post-Communist Citizenship in Bulgaria. *Political Psychology*, Vol. 25. No. 5. 795–815. o.
- ALMOND, G. [1990]: *A Discipline Divided. Schools and Sects in Political Science*. Sage, Newbury Park–London–New Delhi.
- ALVESSON, M. [2000]: Social Identity and the Problem of Loyalty in Knowledge-Intensive Companies. *Journal of Management Studies*, Vol. 37. No. 8. 1101–1123. o.
- AVERITT, R. T. [1972]: The Liberation of American Politics from Economy. *Journal of Economic Issues*, Vol. 6. No. 1. 29–34. o.
- BALÁZS ZOLTÁN [1997]: A hűségről. *Világosság*, 38. évf. 8. sz. 43–52. o.
- BARRY, B. [1974]: Review Article: “Exit, Voice, and Loyalty”. *British Journal of Political Science*, Vol. 4. No. 1. 79–107. o.
- BECKER, G. [1976]: *The Economic Approach to Human Behavior*. The University of Chicago Press, Chicago.
- BLAU, P. M. [1964]: *Exchange and Power in Social Life*. John Wiley and Sons, New York.
- BREMNER, I. [1994]: The Politics of Ethnicity: Russians in the New Ukraine. *Europe-Asia Studies*, Vol. 46. No. 2. 261–283. o.
- CANNON, W. B. [1914]: The Emergency Function of the Adrenal Medulla in Pain and the Major Emotions. *American Journal of Psychology*, Vol. 33. No. 2. 356–372. o.
- COASE, R. H. [2004/1937]: A vállalat természete. Megjelent: *Coase, R. H.: A vállalat, a piac és a jog*. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó, 53–83. o. Eredeti megjelenés: *The Nature of the Firm*. *Economica*, 4. 1937, 386–405. o.
- CYERT, R. M.–MARCH, J. G. [1963]: *A Behavioral Theory of the Firm*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- DOWDING, K.–JOHN, P. [2008]: The Three Exit, Three Voice and Loyalty Framework: A Test with Survey Data on Local Services. *Political Studies*, Vol. 56. 288–311. o.
- DOWDING, K.–JOHN, P.–MERGOUPI, T.–VAN VUGT, M. [2000]: Exit, Voice and Loyalty: Analytic and Empirical Developments. *European Journal of Political Research*, Vol. 37. No. 4. 469–495. o.
- ELLERMAN, D. [2005]: The Two Institutional Logics: Exit-Oriented Versus Commitment Oriented Institutional Designs. *International Economic Journal*, Vol. 19. No. 2. 147–168. o.
- ELLERMAN, D. [2012]: Is Wall Street Capitalism really “The Model”? http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1988259.
- ESPIG-ANDERSEN, G. [1990]: *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Polity Press, Cambridge.
- EVANS, G. [1998]: Ethnic Schism and the Consolidation of Post-Communist Democracies. The Case of Estonia. *Communist and Post-Communist Studies*, Vol. 31. No. 1. 57–74. o.
- FAIRRISS, D. [1995]: From Exit to Voice in Shopfloor Governance: The Case of Company Unions. *The Business History Review*, Vol. 69. No. 4. 494–529. o.
- FARRELL, D.–PETERSEN, J. C. [1982]: Patterns of Political Behavior in Organizations. *The Academy of Management Review*, Vol. 7. No. 3. 403–412. o.

- FISHBACK, P. V. [1998]: Operations of “Unfettered” Labor Markets: Exit and Voice in American Labor Markets at the Turn of the Century. *Journal of Economic Literature*, Vol. 36. No. 2. 722–765. o.
- FREEMAN, R. B. [1980]: The Exit-Voice Tradeoff in the Labor Market: Unionism, Job Tenure, Quits, and Separations. *The Quarterly Journal of Economics*, Vol. 94. No. 4. 643–673. o.
- FRYDMAN, F.–PISTOR, K.–RAPACZINSKY, A. [1996]: Exit and Voice after Mass Privatization: The Case of Russia. *European Economic Review*, Vol. 40. No. 3–5. 581–588. o.
- GASSLER, R. S. [2003]: *Beyond Profit and Self-Interest. Economics with a Broader Scope.* Edward Elgar, Cheltenham.
- GEDEON PÉTER [1997]: Az átalakulás gazdaságtana és a gazdaságtan átalakulása. A gazdasági rendszerek összehasonlító elméletétől a komparatív politikai gazdaságtanig. *Közgazdasági Szemle*, 44. évf. 1. sz. 56–68. o.
- GORDEN, W. I. [1988]: Range of Employee Voice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 1. No. 4. 283–299. o.
- HAGEDOORN, M.–VAN YPERN, N. W.–VAN DE VLIERT, E.–BUUNK, B. P. [1999]: Employees’ Reaction to Problematic Events: A Circumplex Structure of Five Categories of Response, and the Role of Job Satisfaction. *Journal of Organizational Behaviour*, Vol. 20. No. 3. 309–321. o.
- HALL, P. A.–GINGERICH, D. A. [2009]: Varieties of Capitalism and Institutional Complementarities in the Political Economy. *British Journal of Political Science*, Vol. 39. No. 3. 449–482. o.
- HALL, P. A.–GINGERICH, D. W. [2004]: Varieties of Capitalism and Institutional Complementarities in the Macroeconomy. An Empirical Analysis. MPIFG Discussion Paper, 04/5.
- HALL, P. A.–SOSKICE, D. [2001]: *Varieties of Capitalism: The Institutional Foundations of Comparative Advantage.* Oxford University Press, New York.
- HARCOURT, M.–WOOD, G.–HARCOURT, S. [2004]: Do Unions Affect Employer Compliance with the Law? New Zealand Evidence for Age Discrimination. *British Journal of Industrial Relations*, Vol. 42. No. 3. 527–541. o.
- HARDIE, I. [2007]: *Trading the Risk: Financialisation, Loyalty and Emerging Market Government Policy Autonomy.* PhD dissertation, Politics, University of Edinburgh. <http://www.era.lib.ed.ac.uk/handle/1842/2744>.
- HARDIE, I. [2008]: *Financialization, Loyalty and the Rise of Short-Term Shareholder Value. Financialization of Competitiveness.* ESCR, Northumbria University, április 25. <http://www.lancs.ac.uk/fass/events/changingcultures/docs/sem2/IHFinancializationofCompetitivenessPaperApril2008.pdf>.
- HELPER, S. [1990]: Comparative Supplier Relations in the U.S. and Japanese Auto Industries: An Exit/Voice Approach. *Business and Economic History*, Vol. 19. No. 2. 153–162. o.
- HIRSCHMAN, A. O. [1980]: Exit, Voice, and Loyalty: Further Reflections and a Survey of Recent Contributions. *The Milbank Memorial Fund Quarterly. Health and Society*, Vol. 58. No. 3. 430–453. o.
- HIRSCHMAN, A. O. [1993]: Exit, Voice, and the Fate of the German Democratic Republic: An Essay in Conceptual History. *World Politics*, Vol. 45. No. 2. 173–202. o.
- HIRSCHMAN, A. O. [1995/1970]: *Kivonulás, tiltakozás, hűség.* Osiris, Budapest. Eredeti megjelenés: Exit, Voice, and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organizations, and States. Harvard University Press Cambridge, Massachusetts–London.
- HIRSCHMAN, A. O. [2000]: *Kilépés és beleszólás: egy bővülő befolyási övezet.* Megjelent: *Hirschman, A. O.: Versengő nézetek a piaci társadalomról. És egyéb újkeletű írások.* Jószöveg Műhely, Budapest. 87–111. o.

- HIRSCHMAN, A. O.–NELSON, R. R. [1976]: Discussion. *American Economic Review*, Vol. 66. No. 2. 386–391. o.
- HODSON, R. [1997]: Individual Voice on the Shop Floor: The Role of Unions. *Social Forces*, Vol. 75. No. 4. 1183–1212. o.
- HOFFMANN, E. A. [2006]: Exit and Voice: Organizational Loyalty and Dispute Resolution Strategies. *Social Forces*, Vol. 84. No. 4. 2313–2330. o.
- HOMANS, G. C. [1961]: *Social Behavior: Its Elementary Forms*. Harcourt, Brace and World, New York.
- HUEFNER, J. C.–HUNT, H. K. [1992]: Brand and Store Avoidance: The Behavioral Expression of Dissatisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 5. 228–232. o.
- HUEFNER, J. C.–HUNT, H. K. [1994]: Extending the Hirschman Model: When Voice and Exit Don't Tell the Whole Story. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 7. 267–270. o.
- HUNTINGTON, S. P. [1968]: *Political Order in Changing Societies*. Yale University Press, New Haven.
- KASSING, J. W. [1997]: Articulating, Antagonizing, and Displacing: A Model of Employee Dissent. *Communications Studies*, Vol. 48. No. 4. 311–332. o.
- KASSING, J. W. [2000]: Investigating the Relationship between Organizational Dissent Scale. *Management Communication Quarterly*, Vol. 12. No. 2. 183–230. o.
- KEELEY, M.–GRAHAM, J. W. [1991]: Exit, Voice, and Ethics. *Journal of Business Ethics*, Vol. 10. No. 5. 349–355. o.
- KING, B. G.–SOULE, S. A. [2007]: Social Movements as Extra-Institutional Entrepreneurs: The Effect of Protests on Stock Price Returns. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 52. No. 3. 413–442. o.
- KINGSHOTT, R. P. J.–DINCER, O. [2004]: Determinants of Corruption: A Conceptual Model from the Psychological Contract Perspective. *Journal of Industrial Relations*, Vol. 50. No. 1. 69–85. o.
- KOLARSKA, L.–ALDRICH, H. [1980]: Exit, Voice, and Silence: Consumers' and Managers' Responses to Organizational Decline. *Organization Studies*, Vol. 1. No. 1. 41–58. o.
- KORNAI JÁNOS [1980]: A hiány. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest.
- KORNAI JÁNOS [2010]: Hiánygazdaság – többletgazdaság. Tanulmány a piac elméletéről. II. rész. *Közgazdasági Szemle*, 57. évf. 12. sz. 1021–1044. o.
- LANDAU, J. [2009]: To Speak or Not To Speak: Predictors of Voice Propensity. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, Vol. 13. No. 1. 35–54. o.
- LANE, C.–BACHMANN, R. [1996]: The Social Constitution of Trust: Supplier Relations in Britain and Germany. *Organization Studies*, Vol. 17. No. 3. 365–395. o.
- LECK, J. D.–SAUNDERS, D. M. [1992]: Hirschman's Loyalty: Attitude or Behavior? *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 5. No. 3. 219–230. o.
- LEIBENSTEIN, H. [1966]: Allocative Efficiency vs. "X-Efficiency". *American Economic Review*, Vol. 56. No. 3. 392–415. o.
- LENGYEL GYÖRGY [1999]: Akciópotenciál, kivonulás, radikális tiltakozás. *Századvég*, 4. évf. 13. sz. 74–91. o.
- LEPENIES, P. H. [2008]: Possibilism: An Approach to Problem-Solving Derived from the Life and Work of Albert O. Hirschman. *Development and Change*, Vol. 39. No. 3. 437–459. o.
- LUCHAK, A. A. [2003]: What Kind of Voice Do Loyal Employees Use? *British Journal of Industrial Relations*, Vol. 41. No. 1. 115–134. o.

- MA, S. [1993]: The Exit, Voice, and Struggle to Return of Chinese Political Exiles. *Pacific Affairs*, Vol. 66. No. 3. 368–385. o.
- MACDONALD, J. S. [1963]: Agricultural Organisation, Migration and Labour Militancy in Rural Italy. *Economic History Review*, Vol. 16. No. 1. 61–75. o.
- MAYES, B. T.–GANSTER, D. C. [1988]: Exit and Voice: A Test of Hypotheses Based on Fight/Flight Responses to Job Stress. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 9. No. 3. 199–216. o.
- MEARDI, G. [2007]: More Voice after More Exit? Unstable Industrial Relations in Central Eastern Europe. *Industrial Relations Journal*, Vol. 38. No. 6. 503–523. o.
- MÉSZÁROS ÁDÁM [2009]: A fordizmus és a toyotizmus a magyar Suzuki beszállítói rendszerében. *Köz-gazdaság*, 4. évf. 1. sz. 123–144. o.
- MEYER, J. P.–ALLEN, N. J. [1991]: A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, Vol. 1. No. 1. 61–89. o.
- MIKE KÁROLY [2008]: Kivonulás, tiltakozás és hűség az Európai Unióban. A specifikus beruházások jelentősége. *Századvég*, 50. évf. 4. sz. 79–117. o. <http://www.mktudegy.hu/files/MikeK.pdf>.
- MINTON, J. W. [1992]: The Loyalty Construct: Hirschman and Beyond. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 5. No. 3. 273–281. o.
- MISHRA, A. K.–SPREITZER, G. M. [1998]: Explaining How Survivors Respond to Downsizing: The Roles of Trust, Empowerment, Justice, and World Redesign. *The Academy of Management Review*, Vol. 23. No. 3. 567–588. o.
- NAUS, F.–VAN ITERSON, A.–ROE, R. [2007]: Organizational Cynism: Extending the Exit, Voice, Loyalty, and Neglect Model of Employees' Responses to Adverse Conditions in the Workplace. *Human Relations*, Vol. 60. No. 5. 683–718. o.
- NEGRU, I.–UNGUREAN, S. [2001]: The Role of Business Ethics in Transition Economies: The Case of Corruption. *Proceedings Austrian Scholars Conference 7.*, március 30–31. The Mises Institute, Auburn, Alabama, <http://www.mises.org/journals/scholar/negrupdf>.
- NOVOSZÁTH ANDRÁS [2008]: Albert O. Hirschman – a reakció retorikája. *Fordulat*, 3. sz. 54–65. o. <http://fordulat.net/pdf/3/novoszath.pdf>.
- O'DONNELL, G. [1986]: On the Fruitful Convergence of Hirschman's Exit, Voice and Loyalty and Shifting Involvements. *Reflections from Recent Argentine Experience*. Megjelent: *Foxley, A.–McPherson, M.–O'Donnell, G.* (szerk.): *Development, Democracy and the Art of Trespassing: Essays in Honor of Albert Hirschman*. Notre Dame Press, Notre Dame.
- OLSON, M. [1997]: A kollektív cselekvés logikája. Osiris, Budapest.
- PERELMAN, M. [2010]: The Economics of Crisis and Crisis of Economics as Seen from the US Epicenter. *World Review of Political Economy*, Vol. 1. No. 1. 70–80. o.
- POLÁNYI KÁROLY [2004]: A nagy átalakulás. Korunk gazdasági és politikai gyökerei. Napvilág Kiadó, Budapest.
- RISTIG, K. [2008]: An Empirical Investigation of the Relationship between Trust, Voice, and Proactive Personality. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 14. 141–147. o.
- RUSBULT, C. E.–FARRELL, D.–ROGERS, G.–MAINOUS III, A. G. [1988]: Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction. *The Academy of Management Journal*, Vol. 31. No. 3. 599–627. o.
- RUSBULT, C. E.–ZEMBRODT, I. M.–GUNN, L. K. [1982]: Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: Responses to Dissatisfaction in Romantic Involvements. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 43. No. 6. 1230–1242. o.

- SANTEE-EEKHUIS, J.–ZHOU, Q. [2009]: Post-Exit Loyalty: Is it a Fantasy? Amsterdam, Paper presented at the HRM Network NL Conference. <http://www.emc-leren.nl/read/home/nieuws/42>.
- SCHELLING, T. C. [1971]: On the Ecology of Micromotives. *Public Interest*, Vol. 25. őszi szám, 61–98. o.
- SCHMITTER, P. C.–LEHMBRUCH, G. [1979]: *Trends Toward Corporatist Intermediation*. Sage Publications, London.
- SCHNEIDER, B. R. [2008]: Comparing Capitalisms: Liberal, Coordinated, Network and Hierarchical Varieties. March 2008 http://www.ces.fas.harvard.edu/events/papers/Schneider_Comparing_Capitalisms.pdf.
- SHONFIELD, A. [1965]: *Modern Capitalism: The Changing Balance of Public and Private Power*. Oxford University Press, Oxford.
- SILVER, B. J. [1995]: Labor Unrest and World-Systems Analysis: Premises, Concepts, and Measurement. *Review*, Fernand Braudel Center, Vol. 18. No. 1. 7–34. o.
- SLICHTER, S. [1919]: *The Turnover of Factory Labor*. D. Appleton, New York.
- SZABÓ ZSOLT [2008]: Exit, Voice, Loyalty: A Hirschmanian Research Framework for Transition Countries. *Slovo*, Vol. 20. No. 2. 97–106. o.
- SZABÓ ZSOLT [2012]: A tőkepiaci szereplők kivonulásának, tiltakozásának, hűségének gazdasági növekedésre gyakorolt hatása. *Pénzügyi Szemle (közlésre befogadva, várható megjelenés: 2012/4. szám)*.
- SZÁNTÓ ZOLTÁN [1996]: Politika és közgazdaságtan. *Buksz*, Vol. 8. No. 2. 148–153. o.
- TAKEUCHI, H. [2008]: Migration, Participation, and Taxation in Rural China. http://people.smu.edu/htakeuch/pdfs/Migration,_Participation,_and_Taxation_in_Rural_China_12-21-08.doc.pdf.
- THIBAUT, J. W.–KELLEY, H. H. [1959]: *The Social Psychology of Groups*. Wiley, New York.
- THOMAS, D. C.–PEKERTI, A. A. [2003]: Effect of Culture on Situational Determinants of Exchange Behavior in Organizations. A Comparison of New Zealand and Indonesia. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, Vol. 34. No. 3. 269–281. o.
- VAN DYNE, L.–ANG, S.–BOTERO, I. C. [2003]: Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs. *Journal of Management Studies*, Vol. 40. No. 6. 1360–1392. o.
- VAN DYNE, L.–LEPINE, J. A. [1998]: Helping and Voice Extra-Role Behaviour: Evidence of Construct and Predictive Validity. *The Academy of Management Journal*, Vol. 41. No. 1. 108–119. o.
- WEBER, T. [2009]: Exit, Voices, and Cyclicity: A Micro-Logic of Voting Behaviour in European Parliament Elections. Paper for presentation at the 2009 EUSA conference in Los Angeles, http://www.euce.org/eusa2009/papers/weber_12F.pdf.
- WILLIAMSON, O. E. [1976]: The Economics of Internal Organizations: Exit and Voice in Relation to Markets and Hierarchies. *American Economic Review*, Vol. 66. No. 2. 369–377. o.
- WITHEY, M. J.–COOPER, W. H. [1989]: Predicting Exit, Voice, and Neglect. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 34. No. 4. 521–539. o.
- WITHEY, M. J.–COOPER, W. H. [1992]: What's Loyalty? Employee Responsibilities and Rights *Journal*, Vol. 5. No. 3. 231–240. o.
- WOLF, E. R. [1969]: *Peasant Wars in the Twentieth Century*. Harper and Row, New York.
- ZUINDEAU, B. [2009]: Responding to Environmental Risks: What Can Albert Hirschman Contribute? *Ecological Economics*, Vol. 69. No. 1. 155–165. o.