

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА
ШЕВЧЕНКА

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ТА ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ
КАФЕДРА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

КВАЛІФІКАЦІЙНА
МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:

«ДОВІРА ДО ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ЯК МЕХАНІЗМ
ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО
УПРАВЛІННЯ»

Студента 2 курсу магістратури заочної форми навчання спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
Шевчишина Віталія Ярославовича

Науковий керівник: доктор політичних наук, професор кафедри державного управління
Лікарчук Наталія Василівна

Засвідчую, що в цій кваліфікаційній роботі немає запозичень із праць інших авторів без відповідних посилань
Студент

Робота допущена до захисту в екзаменаційній комісії рішенням кафедри державного управління «08» листопада 2023 р., протокол № 13.

Завідувач кафедри державного управління, кандидат технічних наук
Рубан Юрій Григорович

Київ 2023

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ.....	3
ANNOTATION.....	5
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 Теоретичні конструкти дослідження феномену довіри в системі державного управління	10
1.1. Поняття «довіра»: види, форми та функції.....	10
1.2. Базові підходи до розуміння сутності феномену довіри.....	20
Висновки до Розділу 1.....	31
РОЗДІЛ 2 Довіра в публічному просторі державного управління.....	33
2.1. Фактори довіри як особливий вид відношення громадян до системи управління органів державної влади.....	33
2.2. Довіра до органів державної влади як індикатор ефективності функціонування органів державної влади.....	37
Висновки до Розділу 2.....	45
РОЗДІЛ 3 Механізми формування довіри до органів державного управління України (післявоєнний період).....	47
3.1. Цифровізація публічного простору і довіра до інститутів та акторів в державному управлінні.....	47
3.2. «Відкритий Уряд» як нова модель формування довіри суспільства до органів державної влади в Україні (моделювання для післявоєнного періоду)..	53
Висновки до Розділу 3.....	59
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	64

АНОТАЦІЯ

Шевчишин Віталій Ярославович. – Довіра до органів державної влади як механізм ефективності функціонування системи державного управління. – Кваліфікаційна магістерська робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна магістерська робота на здобуття ступеня вищої освіти другого (магістерського) рівня галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування», спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». – Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Київ, 2023.

Актуальність теми полягає у тому, що в сучасних умовах функціонування держави суттєво виріс інтерес до проблеми довіри. Глибока наукова популярність довіри як предмете дослідження обгрунтована багатоманітністю її функцій, які вона виконує як у соціальному житті суспільства, так і в системі управління. Довіра це категорія «посиленої складності».

Метою магістерської роботи є аналіз феномену довіри до органів державної влади як механізму ефективності функціонування системи державного управління.

В роботі приділено увагу таким важливим питанням як дослідженню феномену довіри в системі державного управління, аналізу видів, форм та функцій. Виокремлено базові підходи до розуміння і розкриття сутності феномену довіри.

Розкрито фактори довіри через відношення громадян до системи управління органів державної влади. Показано, що довіра до органів державної влади є індикатором ефективності функціонування органів державної влади.

Проаналізовано механізми формування довіри до органів державного управління України (особливо післявоєнний період) через процеси цифровізації державного комунікативного простору.

Запропоновано реалізувати наміри щодо «Відкритого Уряду» як нової моделі формування довіри суспільства до органів державної влади в Україні (моделювання для післявоєнного періоду розбудови України).

Ключові слова: довіра, формування довіри, фактори довіри, суб'єкти і об'єкти довіри, органи державної влади.

ANNOTATION

Trust in government as a mechanism for the effectiveness of the public administration system. - Qualifying Master's Thesis as a Manuscript.

Qualifying Master's Thesis for the Award of a Higher Education Degree at the Second (Master's) Level in the Field of Knowledge 28 "Public Administration and Administration," Specialty 281 "Public Administration and Administration." - Educational and Scientific Institute of Public Administration and Civil Service, Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, 2023.

The relevance of the topic lies in the fact that in modern conditions of state functioning, there has been a significant increase in interest in the issue of trust. The deep scientific popularity of trust as a research subject is justified by the diversity of its functions, both in the social life of society and in the management system. Trust is a category of "enhanced complexity." The purpose of this master's thesis is to analyze the phenomenon of trust in government as a mechanism for the effectiveness of the public administration system.

The work focuses on important issues such as the study of the phenomenon of trust in the public administration system, the analysis of its types, forms, and functions. Basic approaches to understanding and revealing the essence of the trust phenomenon are outlined.

Factors contributing to trust in government institutions through citizens' perceptions of the state authorities are explored. It is shown that trust in government institutions is an indicator of the effectiveness of their functioning. Mechanisms for forming trust in government in Ukraine (especially in the post-war period) through the processes of digitization of the state's communicative space are analyzed.

Suggestions are made to implement initiatives for an "OpenGovernment" as a new model for building trust between society and government in Ukraine (modeling for the post-war period of Ukraine's development).

Keywords: trust, trust formation, trust factors, trust subjects and objects, government institutions

ВСТУП

Актуальність теми. Останнім часом суттєво виріс інтерес до проблеми довіри. Висока наукова популярність довіри як предмете дослідження обумовлена багатоманітністю функцій, які вона виконує як у соціальному житті суспільства, так і в повсякденному житті окремої людини. Довіра це категорія «підвищеної складності».

Довіра відкриває великі можливості та прояснює взаємозв'язки суб'єктів і об'єктів в системі державного управління й дозволяє оцінити запас міцності структур органів державної влади. Атмосфера довіри формується в публічному просторі українського суспільства й характеризується нестійкістю.

Довіра як феномен формується в певному інформаційному середовищі, в тому числі за допомогою суспільного, політичного, економічного дискурсу, який ініціюється та наповнюється контентом з різних джерел, де джерела можуть мати власні цілі.

Нині зростання глобальної взаємозалежності, мережа зв'язків, контактів, позанаціональна кооперація приводять до того, що довіра стає більш необхіднішою, чим будь коли. Вона стає функціональним «імперативом» глобального суспільства.

З розвитком Інтернету відбуваються зміни у способах конструювання інформаційного поля, а це змінює відношення громадян до держави та її інституцій. Так, держава для мінімізації ризиків має нарощувати свою присутність в «онлайн» просторі та використовувати цифрові технології з метою формування образів, уявлень і цінностей, які допомагають громадянам досягнути довірливих відносин до органів державної влади.

Метою магістерської роботи є аналіз феномену довіри до органів державної влади як механізму ефективності функціонування системи державного управління

Для досягнення поставленої мети, спробуємо поставити вирішити низку завдань, таких як:

- здійснити теоретичне дослідження довіри в системі державного управління: розкрити поняття «довіра», провести класифікацію видів, типів та форм довіри й продемонструвати базові підходи, які розкривають сутність феномену довіри;

- з'ясувати особливості функцій феномену довіри;

-дослідити феномен довіри в публічному просторі державного управління та проаналізувати фактори довіри як особливого виду відношення суспільства до системи державного управління та органів влади;

-показати, що довіра до органів державної влади для населення слугує індикатором ефективності функціонування як державної системи загалом так і органів державної влади;

-продемонструвати, що процеси цифровізації публічного простору є механізмом формування довіри до інститутів та акторів у системі державному управлінні;

-показати, що «Відкритий Уряд» є тією новою моделлю формування довіри суспільства до органів державної влади в Україні (намагання змоделювати для післявоєнного періоду).

-спробувати подати засоби щодо налагодження довіри громадян до системи державного управління та запропонувати шляхи вирішення цієї проблеми.

Об'єкт дослідження – довіра до органів державної влади

Предметом дослідження - довіра до органів державної влади як механізм ефективності функціонування системи державного управління.

Методи дослідження. У магістерській роботі використано такі методи: семантичний аналіз і синтез, систематизації та системного аналізу, а також статистичного аналізу. Порівняльний аналіз застосовувався при дослідженні зарубіжного досвіду щодо застосування засобів комунікативного зв'язку з суспільством.

Наукова новизна. Основні результати магістерської роботи, які характеризують її наукову новизну, такі:

- здійснено теоретичні конструкти щодо дослідження феномену довіри в системі державного управління: розкрито поняття «довіра», проведено базову класифікацію видів, типів та форм довіри та продемонстровано базові підходи, які розкривають сутність феномену довіри;

- з'ясовано особливості функцій феномену довіри й визначено, що саме різноманітність форм і видів довіри дозволяє виявити їх специфіку, а аналіз теорії та практики дав можливість їх згрупувати;

-дослідити феномен довіри в публічному просторі державного управління та проаналізувати фактори довіри як особливого виду відношення суспільства до системи державного управління та органів влади;

-показано, що довіра до органів державної влади для всього соціуму стає індикатором ефективності функціонування як державної система загалом, державної служба, так і органів державної влади;

-визначено, що процеси цифровізації публічного простору є тим механізмом формування довіри до інститутів та акторів (державних службовців, політиків) у системі державному управлінні;

-з'ясовано, що «Відкритий Уряд» може стати новою моделлю формування довіри суспільства до органів державної влади в Україні (спроби змодельовати його роботу післявоєнного періоду).

- визначено механізми щодо налагодження довіри громадян до системи державного управління та запропоновано шляхи вирішення цієї проблеми.

Практичне значення одержаних результатів. Окремі теоретичні положення, висновки та рекомендації роботи мають практичне спрямування для вдосконалення всієї роботи системи державного управління в Україні.

Структура та обсяг магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів поділених на підрозділи та висновків. Основний текст викладено на 58 стор. Використано 91 джерело.

РОЗДІЛ 1

Теоретичні конструкти дослідження феномену довіри в системі державного управління

1.1. Поняття «довіра»: види, форми та функції

Україна сьогодні відноситься до країн з «низьким показником довіри». Соціологічні дослідження свідчать, що в Україні є висока недовіра до інших (інституцій, осіб, груп). Зростання автономії особистості призводить до соціального відчуження людей один від одного й зростанню самотності, відсутності взаєморозуміння.

Вивчення проблем довіри проводиться дослідниками різних теоретичних напрямлень і визначається це поняття також по різному. Як зазначає С. Касталдо, основна причина різноманітності визначень полягає у тому, що довірою називають різні феномени, але визнано п'ять основних:

1. Довіра безпосередньо пов'язана з очікуваннями, переконаннями, сподіваннями, волевиявленням чи установкою.

2. Довіра проявляється через різні об'єкти – групи інтересів, громадянське суспільство, особи).

3. Довіра часто демонструє і визначається через поведінку (підтримка, одобрення, тобто позитивна реакція).

4. Визначення довіри включає результати і наслідки «надання» довіри й передбачає, що дії контрагента можуть бути передбаченні і позитивно сприйняті суб'єктом довіри.

5. Довіра характеризується ризиками щодо прийнятих рішень [73].

Фактично довіру визначають як позитивні чи оптимістичні очікування відносно поведінки іншого.

Ф. Фукуяма характеризує довіру як очікування, яке наповнене позитивом, взаємодопомогою у відповідності до загальноутверджених норм з урахуванням культурних традицій, звичаїв, етичних цінностей [60].

О. Хоткар визначає довіру як очікування чогось, віру у щось, але при цьому існує позиція: що все має бути вигідним для суспільства та інших людей [80].

Наприклад, Дж. Роттер визначає довіру через людські взаємовідносини (міжособистісна довіра) як «узагальнене очікування» людиною відносно того, наскільки можна покластися на слова, обіцянки, думки, висловлювання чи письмову інформацію [89, с. 5]. Все це очікування людини відносно інтеракцій (міжособистісна взаємодія – обмін), то показник довіри можна оцінити з точки зору соціуму.

Так, В. Корженко відмічає, що довіра формується тільки у відношенні до когось. На думку автора, міжособистісна довіра це довіра до конкретного індивіда (як особистості чи як виконувача соціальних ролей). Вона залежить від ситуаційних умов чи досвіду особи [23, с.61].

Так, Дж. Роттер розглядав міжособистісну довіру як довіру для тих випадків, коли немає очевидних причин не вірити, тоді як довірливість – безрозсудна чи «наївна» віра у все, що говорять інші люди. Він передбачав, що ступінь «вираженності» міжособистісної довіри це особисті характеристики, які важливі для передбачення поведінки. На думку науковця, суспільство може нормально функціонувати тоді, коли люди мають – середній рівень довіри один до одного [8 с. 6].

Наприклад, Т. Мамонова визначає довіру як упевненість у тому, що люди не будуть експлуатувати волю інших [2].

Такі автори як Міщенко А. та Теремко В аналізують стан теоретичних і емпіричних досліджень з проблем довіри в різних структурах й стверджують, що довіра – це психологічний стан, який включає наміри прийняти власну вразливість, що стоїть на позитивних очікуваннях щодо намірів чи поведінки інших [35, с. 309].

Умови при яких вона виникає включають наступні два моменти:

1. Існування ситуації ризику.

2. Взаємозалежність, тобто інтереси однієї сторони не можуть бути реалізовані без участі іншої [19].

Крім того, вони вважають, що готові, необхідним, - визнати довіру психологічним явищем, яке є складовою життя людини, суспільства, держави. В той же час, за їх твердженнями довіра це не поведінка (наприклад, таке як співпраця), ні вибір (таке як прийняття ризику): довіра це психологічна умова, яка може викликати ці дії чи, навпаки, бути викликана ними [19].

На думку, Д. Гамбетті, довіра це очікування сприятливої чи негативної поведінки в умовах коли ця поведінка не підконтрольна [79, с.с.18].

Такий дослідник довіри як Р.Б. Шо визначає її як надію на те, що люди, від яких залежимо, визначають наші очікування і пов'язують її з такими поняттями як порядність, шляхетність та гідність [68].

На думку, М. Дойча, людина відчуває по відношенню до іншої людини (міжособистісну) довіру, оскільки вона визначає, що ця людина може бути вразлива (чутлива) [75].

Зокрема, Мішин Ю. запропонував наступне визначення довіри: довіра це ризиковий аванс, відмова від взаємного зовнішнього контролю і захисту, від опортуністичної (безпринципної) поведінки в надії, що інша людина, не дивлячись на відсутність такої, не буде цим користуватися. Визначальним для акту довіри є той приклад, що можлива шкода від зловживання довірою іншою людиною для особи, що виявила (проявила) довіру, завжди більше, ніж вигода, яку можна отримати, якщо інша людина веде себе у відповідності з очікуваннями (довіри) і якщо потенційна шкода реалізована у меншому об'ємі, чим очікування - корисні, от тоді й немає акту довіри [34, с.49].

Отже, довіра може базуватися на «зважених» емоційних відношеннях та на їх комбінаціях (інституційна довіра, яка відноситься до системи державного управління):

1. Довіра, яка базується на розрахунках: людина очікує, що той кому вона довіряє, буде вести себе у відповідності до «завдатку» довіри, оскільки, якщо будуть зловживати довірою, то це принесе тільки ще більше шкоди.

2. Довіра, що базується на емоційному відношенні: очікування спирається на досвід, що за «авансом» довіряти - не буде зафіксовано зловживань. Крім того, цей процес довіри супроводжується позитивними емоціями у відношенні до людини, якій показано, що їй довіряють.

3. Інституційна довіра: очікування, що базується на неформальній домовленості та формальних положеннях чи нормах, багаторічній практиці чи нормативних показниках, створенню яких сприяє організаційна культура і, які підкріплюють надану довіру [18, с.109].

Значить інституційна довіра і очікування полегшують обмін від процесу довіри, що базується на вигоді від довіри і яка направлена на емоційні відносини. Таким чином, всі гаранті до довіри взаємозалежні.

А ось міжособистісна довіра це довгий процес, але це пришвидшує отримання інформації від третіх осіб, яким довіряє особа, оскільки ці меседжі підкріпленні очікуваннями, що пов'язані з проявами довіри.

Зокрема, Гаєць В. зміг підтвердити це припущення на практиці [9, с. 5], а О. Кучабський визнав, що розвиток довіри відбувається по спіралі [26, с.102]. Недовіра часто намагається захищати свою власну вразливість. А довіра пов'язана з меншою концентрацією щодо захисту.

Погорілий С. відмічає, що у встановленні довіри особливу значимість «грають» такі фактори як:

- характеристика об'єкта довіри;
- особисті властивості суб'єкта;
- специфіка ситуацій [44, с.75].

Серед особистих факторів, що вказують на готовність довірятися, найбільш вивчені:

- загальна установка на довіру іншим людям, до світу (в глобальному плані);

- рівень суб'єктивного контролю;
- вміння особистості спілкуватися (комунікувати) [23, с.55].

Саме М. Дойч показав, що сприйняття людьми надійності інших та їх бажання вступати у довірчі відносини в основному залежать від досвіду взаємодіяти, яку дає інформація з метою оцінити установки, наміри та мотиви інших людей. Ця інформація формує основу для умовиводів і для прогнозування поведінки (у майбутньому) [75]. Взаємність у відносинах збільшує довіру, у той час як відсутність чи її порушення – ослаблює її.

Крім того, зазначимо, довіру легко «розрушити», ніж створити й утримати.

Нині актуальним є питання пошуку «предикторів» (прогностичних параметрів/засобів прогнозу) довіри у міжособистісних відносинах.

На думку О. Кучабського «предикторами» у міжособистісній довірі є:

- соціальний інтелект;
- маккіавелізм особистості [26, с.104].

Не дивлячись на те, що без довіри людство існувати не може, є праці, які присв'ячені негативним наслідкам, які «тягне» за собою високу довіру у одного із учасників комунікації.

Так, Д.Макаллістер аналізує ситуації «обману довіри» і заперечує уявлення про те, що чим більше довіри, - тим краще. Автор переконує, що висновок, «що довіра це добре, а недовіра – погано» - спрощене розуміння світу людини. Наприклад, недовіра може виконувати і позитивну функцію [86, с.191].

Досить тривалий час недовіра і довіра розглядалися як «дві протилежності на прямій» - «довіра-недовіра». Часто цей підхід трактується: зростання недовіри обов'язково викликає зниження довіри і, навпаки.

Цікавою є точка зору, що «низька довіра – це не те ж саме, що «висока недовіра», а «низька недовіра» тотожна «високій довірі» [88]. Недовіра і довіра, це два незалежні конструкти, які можуть існувати разом : в чомусь люди довіряють один одному, а в чомусь ні. Крім того, співіснування довіри і недовіри

– можливе. Ступінь довіри не змінюється пропорційно змінам щодо ступеня недовіри.

Велика кількість зарубіжних авторів характеризують довіру як:

1. Дії на основі очікування, що пов'язані з ризиком.
2. Очікування безпечної і сприятливої, у відповідь, - реакції іншого.
3. Очікування щирості, відвертості від інших.
4. Очікування надійності та турботи.
5. Очікування добра від інших людей [91].

Довіра допомагає подолати невпевненість при нестачі інформації: довіряючи ми ризикуємо, але цей ризик добровільний і пов'язаний з ухваленням рішення. В різних культурах довіра спирається на рольові оцінки, мораль, чесність.

В українському науковому підході, феномен довіра трактується як суб'єктивне особисте відношення до іншого чи інших. Так, В Береза визначає довіру як специфічний суб'єктний феномен, суть якого полягає у певному відношенні суб'єкта до різних об'єктів чи фрагментів світу, які лежать у площині переживання актуальної значимості та апіорної безпеки цих об'єктів чи частинок світу для людини [3, с.268]. Відсутність довіри чи недовіри представляє ситуацію – неможливості таких відносин.

Наприклад, М. Вебер аналізуючи західні дослідження щодо довіри, робить висновок, що на даний момент в соціальних науках не лише не існує єдиного розуміння поняття «довіра», але не існує й узгодженості з приводу того, що «вона» з себе представляє. Учені дискутують щодо сутності довіри, намагаючись визначити ті необхідні та достатні критерії, які дозволили б відрізнити цей феномен від схожих з ним явищ [8, 107].

Немає серед вчених єдності і щодо виділення видів і форм довіри.

Однією із прийнятих баз типології довіри є об'єкт довіри. У залежності від нього дослідники виділяють:

- довіру до світу;
- довіру до інших;

- довіру до себе [20].

Основа для формування цих трьох видів довіри – «базальна довіра» (за Е. Еріксоном) [15]. Виникає така довіра досить рано: наприклад, спілкування з близькими людьми.

Е. Еріксон визначає довіру як «рефлексний, суб'єктивний феномен особистості, який дозволяє людині зайняти певну ціннісну позицію по відношенню до самого себе [15].

Розвиток оптимального рівня довіри до себе – показує не тільки цілісність, але й зрілість особистості.

Довіра до світу визначається як специфічний суб'єктивний феномен, сутність якого складається з «характерологічного» відношення суб'єкта до різних об'єктів чи частинок світу, які заключаються у переживанні актуальної значимості та апріорній безпеці цих об'єктів чи фрагментів світу для людини [20].

Крім оточуючого світу, довіра інших людей і самими суб'єктами довіри, об'єктами довіри, - є звичайні люди як носії певних соціальних ролей, соціальні групи, галузі виробництва та соціум загалом.

Науковці говорять про довіру соціальним ролям, категоріям, мережам – а це говориться про деперсоніфіковану довіру.

Соціологи та економісти використовують поняття «довіри» щодо всієї системи.

Ще одним класифікаційним видом довіри є організаційна, управлінська, економічна, політична, моральна та психологічна-правова [21].

Сам суб'єкт довіри – особа чи група також можуть виступати основою типологізації. Інколи не тільки об'єкт, але й суб'єкт довіри можуть не ідентифікуватися. До цього виду відноситься інституціоналізована і генералізована довіра на рівні всього суспільства.

У залежності від психологічної позиції у відношенні обсягу/діапазону довіри суб'єктів у взаємодії поділяються на два особливих види довіри:

- відчуття суб'єктом довіри до інших людей чи груп;
- довіра, яку сприймають від інших [20].

І тут використовується для визначення цих видів такий термін як:

- «Я-довіра»;
- «Мені-довіра» [20].

У залежності від формально-динамічних характеристик довіри (вибірковість, парціальність (частина чого небудь, окремість), стабільність і стійкість) до різного роду впливів виділяють такі види довіри:

- вибіркову;
- широку;
- непорушну;
- нестійку;
- ситуативну;
- формальну;
- неформальну [20].

Так, формальна довіра часто в літературі згадується як інституціоналізована, під якою розуміють систему прийняття у будь якому соціумі побудови відносин системи управління а суспільства (це і є в подальшому аналізом нашої магістерської роботи).

За ознакою формальності виділяють такий вид довіри як вимушену.

Досить розповсюдженою є класифікація довіри за її основою, виділяють три види довіри:

- така, що базується на розрахунках;
- базується на знаннях;
- довіра за тотожністю [25, с.57].

Також довіру класифікують на:

- основі дружніх стосунків;
- довіра, що стоїть на принципах надійності [23, с.57].

Щось подібне помітно в організаційній класифікації довіри де виділяють:

- довіру, що стоїть на компетентності керівника;
- довіра гарантована порядністю;
- довіра, що базується на турботливості [23, с.57].

Існує класифікація форм довіри за ступенем вираженості компонентів психологічного відношення довіра/недовіра. Різна вираженість окремих компонентів психологічного відношення приводить до різних форм довіри.

В літературі виділяють такі форми довіри як:

- «псевдовіра»;
- «псевдонедовіра»;
- «номінальна довіра»;
- «авансована довіра»;
- «безрозсудна довіра»;
- «сліпа довіра» (буває в основному до близьких людей) [23, с.57].

В. Корженко виділив дві основні категорії: «справжня» і «несправжня» довіра і недовіра серед існуючих форм, які розрізняються вираженістю окремих компонентів психологічного відношення [23, с.57]. Так, до категорії справжня «чиста» довіра відносяться всі види і форми довіри, включаючи очікування блага, позитивних елементів, оцінок і готовності суб'єкта до моральної поведінки. А до «несправжньої» довіри відносяться такі форми і види, які використовуються для введення в оману.

В категорії «справжня» довіра виділяють особливий вид відносин і називають його «власною довірою», тобто довіра на перевірених діях і такі люди достойні довіри від інших.

Багатоманітність форм і видів довіри дозволяє виявити специфіку їх функцій. Аналіз теоретичних та практичних даних щодо довіри дав можливість виділити і згрупувати функції. В сучасних роботах акцент робиться на тій ролі яку відіграє довіра в регулюванні поведінки.

Дж. Коулман вважає, що людина не може жити без довіри, без неї втрачають зв'язок зі світом. Довіра виступає умовою розвитку та зміни самої людини: саме вона дозволяє їй ризикувати, випробовувати себе і свої можливості [].

Функції, що виконує довіра, відносяться не лише до процесу взаємодії людей один з одним, але й людини з цілим світом (державою та її структурами).

Довіра формувала основні соціальні функції, які вона виконує у життєдіяльності суспільства, а це:

- зв'язок людини і світу в одну єдину систему;
- сприяння злиттю минулого, теперішнього і майбутнього у цілісний акт існування;
- створення ефекту цілісності буття людини;
- сприяння виникненню ефекту цілісності особистості;
- встановлення межі відповідності поведінки людини, прийнятою нею щодо рішення, цілей, поставлених задач як перед світом, так і перед самим собою [29].

Окремо можна зазначити соціально-психологічні функції, які визначаються певною роллю, що вони відіграють до них віднесено наступні:

- основні – забезпечують ефективною діяльністю, у тому числі й сумісною;
- інтегруючі – покривають соціальну інтеграцію на різних рівнях;
- комунікативні – забезпечують певний рівень спілкування індивіда в соціальних групах, державі та її структурах;
- інтерактивні – відповідають за взаємодію індивіда і соціальних груп;
- перцептивні – визначаються тим, що існуючий рівень довіри формує певну установку на сприйняття певної ситуації;
- редукуючі – зводять складну систему відносин до одного виду;
- орієнтовні – забезпечують основу для вироблення інших типів відносин;
- стабілізуючі – складають основу стабільності відносин;
- психологічні – знижують рівень напруги і стресів у відносинах [2].

Дж. Коулман пише, що довіра і недовіра виконують велике число значимих позитивних і негативних (деструктивних) функцій в результаті функціонування суспільства, соціальних груп, окремих осіб [2, с.127] .

В якості основних соціально-психологічних функцій довіри і недовіри виділено:

- пізнання і самопізнання;
- забезпечення взаємодії зі світом і захисту від небажаного впливу;

- забезпечення самоорганізації суспільства;
 - формування соціальних відносин і соціальних структур;
 - самовизначення суб'єкта (позиція суб'єкта, бажання перетворювати себе, інших, світ);
 - оптимізація соціальної взаємодії;
 - забезпечення емоційного комфорту;
 - психологічне полегшення (в результаті саморозкриття);
 - зниження рівня напруги і стресу у відносинах (навіть при агресивності)
- [36, с.27].

Поряд з основними функціями виділяють й інструментальні – обслуговуючі функції довіри і недовіри, а це:

- активізація комунікації і взаємодії;
- редукція складних відносин до різного ступеня довіри/недовіри;
- групова ідентифікація і диференціація;
- перцептивна;
- прогностична;
- стабілізуюча;
- компенсаторна (в ситуаціях криз і напруги);
- комплементарна [29].

1.2. Базові підходи до розуміння сутності феномену довіри

Актуальність соціального дискурсу щодо довіри базується на стратегічній проблемі: необхідності забезпечити стійкість суспільного розвитку.

Довіра розуміється як важливий фактор запобігання суспільної напруги і дестабілізації в суспільстві. Й тут довіра до органів державної влади виступає ключовим інструментом забезпечення стабільності в суспільстві, тим більше під час російсько-української війни.

Джерела аналізу проблем суспільної довіри до держави та її інституцій можна знайти в працях Г. Гроція, Дж. Локка, І. Канта, Т. Гобса. В цих і подальших дослідженнях поняття «довіра» не отримало однозначного трактування.

Так, однією групою дослідників це поняття розуміється як очікування, відношення, установка, стан, почуття, процес передачі інформації, процес соціального обміну та інших необхідних «благ», а також як особиста та групова якість і компетенція [76].

Інша група спеціалістів розглядає поняття «довіра» як індивідуальний/груповий чи суспільний настрій, «клімат», соціальна ситуація чи соціальна проблема [76].

В дослідницькому середовищі можна спостерігати полеміку з питання змісту довіри, тому вчені з різних сфер намагаються визначити необхідні і достатні ознаки для відмежування довіри від суміжних станів, таких як довірливість, впевненість, переконливість чи віра.

Але при будь якому тлумаченні довіри незалежно від сфери розгляду цієї проблеми, дослідники схиляються до того, що вона виконує значний спектр функцій в сучасному суспільстві, сприяє гармонізації відносин людини і групи, інтеграції, яка забезпечує взаємодію, регулює міжособистісні, внутрішньогрупові та міжгрупові відносини.

Також поряд з довірою об'єктом дослідження може виступати і антонім довіри - недовіра, яка частіше всього виявляється при взаємодії суб'єктів груп з протилежними, а іноді і суперечливими нормами, правилами та цінностями. Так, у більшості ситуацій, у тому числі і управлінських, вивчення можна проводити і довіри, і недовіри як незалежних перемінних.

Аналіз літератури з питань розуміння/тлумачення поняття «довіри» дозволяє виділити три підходи до її розуміння:

- психологічний;
- соціологічний;
- політичний [82].

У вказаних трьох підходах загальним є предмет аналізу – довіра, але в кожному з них отримує різне трактування.

Отож, психологічний підхід до тлумачення суті поняття «довіра».

З позицій психології довіра трактується як оцінка індивідуального «самопогляду» людей, їх внутрішнього суб'єктивного відчуття комфорту і безпеки. Об'єктом емпіричного аналізу є в даному підході виступає психіка людини і вплив її особливостей на поведінку особистості в соціумі.

З погляду психологічного підходу можна говорити про потреби людини в забезпеченні соціального і психологічного забезпечення і безпеки при взаємодії із зовнішніми, в тому числі з управлінським, політичним, економічним, інформаційним та культурологічним світом. У зв'язку з цим Е. Еріксон вводить поняття «базова довіра», яке формується на ранніх стадіях онтогенезу [15] (наука, що вивчає індивідуальний розвиток організму).

Така довіра є внутрішнім інтуїтивним відчуттям, що світ «добрий і безпечний», а якщо відбувається щось неприємне, то завжди прийде допомога, що формується на ранніх стадіях онтогенезу [15].

Фундаментом довіри у цьому випадку виступає очікування справедливого і доброго відношення зі світом навколо, і з тими, для кого особистість відкриває кордони свого психологічного простору, або тих, чий кордони людина порушує.

Внутрішнє відчуття довіри чи недовіри до зовнішнього оточення виступає мірилом відношення людини до оточуючого світу, загальним очікуванням від світу в цілому, суспільних систем і соціального порядку (Б. Барбер, Т.Говір, Н. Луман, Д. Руссо, Дж. Хоманс).

Не дивлячись на значний потенціал, який несуть в собі психологічні концепції розуміння довіри і можливості емпіричного пізнання даного феномену, дані концепції є односторонніми, оскільки не дозволяють враховувати конкретно-історичні обставини в суспільстві та впливу великих і малих соціальних груп на появу довіри чи недовіри.

Ці недоліки покликані долати концепції соціологічного підходу, згідно до яких довіра означає властивість, що притаманна певному типу соціуму, виду групи, що може знайти своє вираження в тій чи іншій поведінці.

Соціологічний підхід до розуміння довіри – основною метою ставить визначення соціального самопочуття малих і великих груп. Емпіричні соціологічні дослідження носять інструментальний характер. В той же час в управлінській системі довіра пов'язана не з індивідуальним рівнем, а з розумінням об'єднання людей як суспільства.

Родоначальником розуміння довіри в контексті соціального обміну можна вважати Т. Парсонса, на думку якого соціетальна самодостатність, тобто збереження суспільством себе як системи, може здійснюватися завдяки стабільному характеру взаємообміну суспільства з фізичним середовищем та іншими системами, а також завдяки стійким відношенням особистості і суспільства [40].

Суспільство покладається та «очікує», що люди будуть добросовісно і чесно реалізовувати свої функції, слідувати закріпленим нормам, таким чином, реалізуючи себе в якості членів в цьому соціумі. При цьому очікування включає в певну невизначеність, відсутність абсолютної упевненості. Тоді довіру можна визначити як очікування такої ж відповіді, взаємності в реалізації певних дій. Для Т. Парсонса довіра є суттєвою умовою, яка забезпечує суспільству стабільність [40].

Існують й інші теорії в соціології, які аналізують суспільні зв'язки в якості соціального обміну, вказуючи, що більша частина взаємних обмінів в соціумі реалізується на основі ризиків, довіри та очікування взаємності [12]. В цій концепції оптимізують свій розвиток ідеї Е. Дюркгейма про договірні стосунки, тобто про необхідність правил, які регулюють ринки і управляють виконанням угод. На думку Г. Зіммеля та Ф. Тьонніса, однією із умов переходу від традиційного до сучасного суспільства виступає зміна природи довіри. Розвивається суспільство – зростає інтенсивність і частота взаємодії з людьми з

інших соціальних груп, часто взаємодія здійснюється в «знеособленій» формі, що й впливає на відносинах довіри [17].

Не дивлячись на значний потенціал соціологічного підходу при трактуванні суті поняття «довіра», всі дослідження не дають можливості інтерпретувати специфіку політичної, управлінської чи економічної діяльності, оцінки впливу довіри на легітимацію всього порядку в державі.

Тому доцільно звернутися до політичного аналізу довіри.

Політичний підхід до довіри отримує онтологічне звучання (вчення про буття). Це означає, що відсутність довіри до держави, органів державної влади, політичних інституцій веде до системної онтологічної кризи [19].

В політологічному аналізі довіра вирішує цілий ряд принципових задач. В першу чергу – це стійкість держави та її органів. Всі інститути держави функціонують в континіумі, тобто в просторі дій, довіри чи недовіри. Знання довіри може змінюватися у залежності від політичного інституту, так апарат державного насилля може функціонувати поза категорією довіри, тоді як континіум інституціональності виборів має особливу чуттєвість до обрання суспільством правлячої еліти. Безумовно, ефективність інституту виборів залежить від цілого ряду факторів (законодавчих, кадрових, політико-культурних, технологічних), але довіра виступає певною синтетичною субстанцією, яка пронизує всі вказані фактори, а наявність довіри наділяє владу більш значимими ресурсами для реалізації тих чи інших управлінських рішень [19].

У політологічному аналізі довіра розглядається також як основа для формування стабільності влади в довгостроковий період, яка визначає легітимність і стійкість владних інститутів. Довіру напряму включено в механізм легітимації влади, формуючи соціальну базу підтримки владних інститутів та здійснюваного ними економічного чи політичного курсу. У більш широкому розумінні довіру слід розглядати як один із факторів, що підтримують інтегрованість і стійкість суспільства в цілому.

Індикаторами довіри виступають:

- електоральний абсентеїзм;
- скорочення кількості громадян, які беруть участь у виборах;
- акції протесту проти офіційного управлінського чи економічного курсу [20].

Недовіра до офіційних структур веде в суспільстві до появи і розширення «сірої зони», тобто неформальної зони дій протизаконного чи напівлегального характеру (наприклад, корупція).

У свою чергу з позиції політологічної теорії довіри можна розглядати як точки зору найрізноманітніших підходів: інституціонального, політико-культурного та соціального капіталу [20].

Трактування довіри в інституціоналізмі та неоінституціоналізмі, показує, що інститут є нормою, реалізованою на практиці, яка стала типовою і постійно повторюваною. Інститути в сучасному суспільстві здійснюють головний та формуючий вплив на поведінку окремої людини, визначаючи кордони індивідуального вибору через створення та артикуляцію переваг (Дж. Марч, Й. Ольсен).

Значимою ідеєю є те, що інститути здійснюють вплив на явні в суспільстві цінності, серед яких:

- справедливість;
- приналежність до спільноти, колективна ідентичність;
- солідарність;
- довіра [20].

Якщо припустити, що ефективність інституту є якісним показником, то він може проявлятися в узагальнених характеристиках, наприклад, у рівні довіри населення до існуючих в соціумі формальних інститутів.

В сучасних дослідженнях довіра характеризується і як елемент внутрішнього інституційного середовища, виступаючи важливою частиною теорії ефективного управління державою. На базі довіри формується інститут «прихильності/приналежності» (підтримки) державної влади, державних діячів/чиновників, політичних партій. Довіра виступає базовим елементом для

конструювання інституту національної ідентичності і легітимації правлячого режиму.

Устремління до «одобрення/підтримки» напрямків управління державою щодо її діяльності, зі сторони населення, - виступає невід'ємною метою функціонування влади. Влада націлена на схвалення свого функціонування зі сторони громадян, тоді як населення не завжди підтримує владні інститути. Вказуючи на даний факт А. Селігмен підкреслює, що домінування влади і насилля можуть сформувати соціальний порядок лише на деякий час, але у них немає можливості самим по собі створити фундамент для підтримання даного порядку на довготривалій період [4].

У зв'язку з цим органи влади «приречені» на постійну активну діяльність з розвитку довіри до своїх інститутів серед населення. Стійкість і стабільність влади залежить від довіри до неї.

В даному політологічному контексті важливим каналом реалізації політичної довіри виступає інститут виборів, який є обміном соціальної підтримки громадян на рішення влади в майбутньому.

Американський політолог Р. Пайпс визначив вибори як «м'яку революцію», в ході якої у справжніх демократіях ліквідуються всі накопичені конкретні «приводи» для суспільного невдоволення [87]. «Ухилення» від виплати виданого суспільством кредиту, відсутність реалізації взятих на себе обов'язків є основними причинами низької довіри до інститутів управління.

Так, основними заходами щодо реалізації електоральної політики виступає:

- прийняття нормативно-правових актів;
- реалізація кадрових рішень;
- пропаганда;
- маніпулювання суспільною свідомістю [87].

Трактування довіри в політико-культурних теоріях отримали розвиток в дослідженнях польського вченого П. Штомпки для якого довіра це ставка а майбутні вірогідні дії інших людей, що дає можливість зробити більш

прийнятним відчуття непередбачуванності майбутнього за допомогою його усвідомлення як чогось певного [69, с.9].

Автор виділив різні види довіри у залежності від розглянутих об'єктів довіри: довіра «вибудовується» на подібі концентричних кіл (дещо схоже можна знайти у Ф. Фукуяма, який говорить про «радіуси довіри») [58, с. 209].

Первинна довіра утворюється по відношенню до тих індивідів з якими ми контактуємо, а також «віртуальна» особиста довіра (до груп, до інститутів, до інституціональних процедур, до «відомих людей»).

Вторинні об'єкти довіри з'являються в процесі виправдання і надання довіри по відношенню до первинних об'єктів. Значна частина знань людей базується на вірі до різних інстанцій (міністерств, відомств, центрів надання державних послуг), і в те про що ми читаємо, чи чуємо.

Отже, тут довіра формується не на безпосередніх даних про об'єкт, а на довірі іншим людям та їх думкам (експертам, «зіркам» в ЗМІ, журналістам). Часто наша довіра базується на довірі дещо вторинним об'єктам, які утворюють «піраміди довіри».

Наприклад, Ф. Фукуяма виділяє різні причини/мотиви довіри [58, с.271]. Першою «підставою» для довіри виступає оцінка інформації про міру довіри, яку заслуговують учасники відносин. У другому випадку причини довірливості/підозрливості індивіда слід шукати в особистому досвіді людини, її соціалізації. Тут фундамент довіри складає біографічна, індивідуальна генеологія.

Третій культурний рівень має на увазі колективний, історичний досвід суспільства. У підсумку, в суспільствах формуються культури довіри чи недовіри, які завдячуючи своїй системі цінностей, позитивному чи негативному досвіду заохочують довіру чи недовіру до інших.

Так, уже згадуваний нами, П. Штомпка робить аналіз суспільної довіри при різних політичних режимах, тобто прирізних системах державного управління, вказуючи на те, що довіра виступає важливою передумовою політичного порядку,

і в той же час саме довіру можна назвати підсумком політичного порядку. У своїх роздумах про демократичні режими автор виходить із тезисів про те, що:

- в такій культурі найбільше проявляться - культури довіри;
- довіра народжується демократією і підтримує її;
- довіра до демократії обумовлена такими процедурами як попередні зобов'язання і підзвітність [69, с.11].

Зауважимо, що на базі таких досліджень П. Штомпка формує два головних парадокси демократії. Перший парадокс говорить про те, що довіра до демократичного режиму базується на інституціалізації в її структурі недовіри (попередні зобов'язання і підзвітність).

Так, автор визначає десять головних ознак демократії, в кожному з яких може бути інституціалізована недовіра:

- регулярність виборів та легітимовані строки зайняття посад (вчасне призначення управлінців);
- легітимність всіх процесів і процедур;
- система розподілу влади;
- верховенство закону і незалежність судової системи;
- відповідальне ведення всіх справ в органах державної влади;
- права громадян;
- законодавча експертиза;
- примус щодо виконання законодавчих норм;
- функціональне положення суспільно-політичної діяльності;
- обговорення всіх прийнятих рішень (відкритий характер) [69, с.12].

Порушення демократичних принципів несе небезпеку для культури довіри.

Другий парадокс – демократичний режим проявляється в необхідності незначних масштабів та проявів інституціалізованої недовіри. Це означає, що потенційні можливості повсюдного контролю, які притаманні демократії, мають бути використанні в крайніх випадках. Довіру неможливо забезпечити тільки за рахунок ефективного контролю. Надмірний контроль виступає сигналом для

громадян про те, що в системі – щось негаразд, що й пришвидшує та поглиблює недовіру.

Якщо в суспільстві переважає культура довіри, апарат примусу і контролю функціонує епізодично, що демонструє громадянам «рідкість ситуації порушення довіри», тим самим покращуючи культуру довіри. В такій культурі можливе успішне функціонування демократії:

- для суспільства характерна толерантність;
- активні комунікації між громадянами;
- конфлікти замінюються консенсусом і компромісом;
- проявляється достатньо високий рівень цивілізованості у ході суспільних дискурсів;
- громадяни беруть участь в житті суспільства.

Для авторитарних режимів характерним є прагнення напряду інституціоналізувати довіру і зафіксувати її як формальне строго санкціоновану вимогу. Громадяни мають тотально підтримувати органи державної влади. Інституціоналізація довіри тут здійснюється через політичну соціалізацію з позбавленням доступу до інформації зовнішнього характеру і жорсткий контроль, який суворо карає у будь яких випадках невинуватості довіри.

Якщо демократичний стиль управління формує довіру, то авторитарний – недовіру. В автократіях немає і не працює принцип взаємності. В таких режимах проявляти і заслуговувати довіру зобов'язані лише підлеглі «правителям» громадяни. Самі ж управлінці відносяться до громадян з підозрою, вони впевнені у їх винуватості і «неслухняності». Підлеглі знаходяться під регулярним контролем, який породжує взаємну недовіру і злість. Такий парадокс авторитарного режиму: інституціоналізована довіра провокує «всепроникаючу недовіру».

Таким чином, в даному підході довіра виступає продуктом і результатом розвитку управлінської культури органів державної влади.

І, трактування довіри в теорії соціального капіталу аналізується в працях П. Бурд'є, Дж. Коулмана, Р. Патнема). Згідно цього підходу довіра є соціальним капіталом і фундаментом для побудови нових відносин у суспільстві.

На думку П. Бурд'є, довіра до органів державної влади та політичних акторів є фундаментом для соціального капіталу, який виступає формою символічного капіталу. Довіра до держави та її управлінської системи є кредитом, який базується на вірі і визнанні та надії на те, що політичні лідери (топ-менеджмент) не будуть виражати і відстоювати інтереси певної особи чи групи [7, с.66]. Суспільство делегує владі «певну суму» компетенцій, які дозволяють їм реалізовувати владні функції. В результаті соціум добровільно наділяє владу правом приймати рішення і показує готовність підкорятися їм.

Довіра представляє собою соціальну взаємодію, орієнтовану на високу вірогідність того, що дії індивіда, груп, інститутів будуть протікати у відповідності з очікуваними суб'єктом дій, що базуються на взаємних зобов'язаннях.

Продовження даної ідеї можна знайти у Ф. Фукуями, який трактує довіру як суспільне очікування того, що члени цього соціуму будуть вести себе чесно, демонструючи готовність до взаємодопомоги і відповідності з суспільними нормами. Довіряючий вірить в те, що із його вразливості суспільний партнер не буде отримувати власні вигоди за наявності можливості. Чесна і шляхетна поведінка, співпраця, довіра в професійному і бізнес середовищі як основа соціального капіталу веде до економічного успіху і розвитку. Також соціальний капітал, на думку Фукуями, забезпечує стабільність і ефективність управління інститутів в демократичних країнах [58, с.218].

На думку Р. Патнема, включення в життя держави суспільства, участі організацій громадянського активу підвищує індивідуальну грамотність в управлінні країною і громадську компетентність людей, дає можливість досягти колективних цілей. Чим міцніші відносини солідарності і довіри, тим частіше люди і групи беруть участь у відносинах, співпрацюють і взаємодопмагають один одному, тим більше збільшується соціальний капітал [58, с.212].

Як результат, формується соціальна рівновага такого типу, якому притаманна кооперація, залучення населення у суспільні справи. Такі якості в сукупності формують громадянське суспільство. Наявність громадянського суспільства формує платформу для суспільства рівноваги, для ефективного функціонування системи державного управління.

Висновки до розділу 1

1. Показано, що дослідження проблем довіри реалізується дослідниками різних теоретичних вчень і трактується це поняття також по різному. Базовою причиною різності визначень є те, що довірою іменують різні феномени, але визнано п'ять головних:

- довіру зв'язують з очікуваннями, принципами, ідеями, надіями, мріями, ілюзіями, сподіваннями часто волевиявленням та установкою;

- довіра позначається через всілякі об'єкти – групи інтересів, бізнес громадянське суспільство, особи;

- довіра постійно і показує, і визначається поведінкою (має супроводжуватися різними сторонами позитивної реакції);

- тлумачення довіри об'єднує результати і наслідки «отримання» довіри й передбачає, що всі практичні дії «контрагента» мають бути передбачуваними і ствердливо сприйняті суб'єктом довіри;

- довірі властива ризиковість, особливо якщо йде мова про прийняття рішень.

Реально довіру визначають як позитивне чи оптимістичне очікування щодо поведінки інших суб'єктів.

2. Виявлені умови при яких довіра проявляє себе й тут є два важливі моменти:

- присутність ситуації ризику;

-взаємозалежність (повна/часткова), тобто інтереси однієї сторони не можуть бути реалізовані без участі іншої.

3. виходячи з визначення дефініції поняття «довіри» окреслено три підходи до її розкриття її змісту та природи: психологічний; соціологічний; політичний.

У зазначених підходах спільним бачиться лише предмет аналізу – довіра, але в кожному з них вона одержує різне висвітлення.

РОЗДІЛ 2

Довіра в публічному просторі державного управління

2.1. Фактори довіри як особливий вид відношення громадян до системи управління органів державної влади

Довіра як особливий вид відношення громадян до управлінців та структур органів державної влади це «рухомий» феномен і може змінюватися з достатньо великим діапазоном.

Нині довіра отримала від дослідників образну кваліфікацію: «категорія підвищеної складності», «тонке психологічне явище», що свідчить про складність його дослідження із-за високої динамічності та багатфакторної залежності.

Довіра включає: інтерес і повагу до об'єкта чи партнера, уявлення про потреби, які можуть (мають) бути задоволені в результаті взаємодії, емоції від почуття їх задоволення і повну готовність проявити до інших осіб «добру волю», а також здійснити дії, які вказують, що ви/чи вам довіряють.

Тому, у зв'язку з особливою значимістю довіри для підтримання цілісності системи державного управління учені звернулися до дослідження факторів довіри між суспільством та органами влади.

Крім того, довіра це ціннісний ресурс розвитку системи управління, політичних, економічних та бізнес відносин.

Досвід вивчення факторів довіри показав, що рівень довіри падає, коли економіка країни переживає кризові потрясіння, коли систему державного управління «точать» корупційні скандали, або коли знижується, не залежно від причин, благополуччя населення.

Теоретичне пояснення виявлених залежностей будується на визнанні здатності індивіда змінювати відношення до об'єкту, у випадку, якщо його дії не відповідають очікуванням. Іншими словами, якщо громадянин впевнений, що саме уряд має забезпечувати економічне зростання і достойний рівень

благополуччя населення, то у випадку негативних показників, особливо соціально-економічного розвитку, довіра до влади буде знижуватися.

В основі суджень лежать постулати теорії раціонального вибору, які визнають за індивідом здатність/спроможність адекватно оцінити будь яку ситуацію і вибрати оптимальні для конкурентної ситуації моделі реагування. Проблема полягає у тому, що довіра за визначенням не являється чисто раціональною категорією, вона включає психологічні стани, які не піддаються раціональній рефлексії (форма розумової діяльності людини, направлена на осмислення своїх вчинків, дій, слів).

Так, поряд з тими, хто припинив довіряти державним посадовцям/чиновникам, пов'язав це з корупцією, і, завжди лишаються ті, чия довіра залишилася – непохитною. Люди можуть бути незадоволені своїм матеріальним положенням, але при цьому продовжуватимуть вірити в авторитет державного лідера. І, навпаки, не дивлячись на економічні успіхи, хтось продовжуватиме з недовірою відноситися до урядових структур/політичних лідерів.

Наприклад, намагання виявити ірраціональну складову довіри поки зводяться до політичного конформізму [36, с.26]. Зокрема, політичний конформізм трактується як втрата людиною здатності самовиражатися творчо, вільно висловлювати свою думку чи дискутувати. Наслідки політичного конформізму можуть стати причиною кризи в політиці держави щодо всіх гілок і рівнів управлінської системи, а це автоматично веде до економічної кризи, відсталості держави та втрати керованості державними інституціями.

Ряд вчених вважають, що краще звернутися до методології когнітивізму, яка пояснює вплив зовнішніх факторів (загальні економічні кризи, корупція, російсько-українська війна) через «призму» когнітивних процесів, які переживає індивід.

В рамках такого підходу в якості визначальних, будуть розглядатися фактори, які опосередковано направляють вплив зовнішнього середовища на

суб'єктивне відношення індивіда до акторів і структур державного управління, а саме:

- яке сформоване в структурі особистого очікування;

- при наявності перцептивних процесів (тобто, процесів, що відображають події, предмети, явища, а от щодо психологічного підходу бачення цієї проблеми, то цей процес пов'язаний з внутрішнім і зовнішнім світом через роботу чуттєвих органів);

- забезпечення індивіда інформацією, яку він спроможний/здатний «обробити» (сприйняти і відкласти в пам'яті), але ця інформація поступає із зовнішнього середовища [38, с.221].

Уявляється, що дані фактори обумовлюють широкий діапазон суб'єктивного відношення громадян до системи державного управління в сучасному суспільстві: від повної довіри до недовіри.

Очікування як стійкі форми сприйняття дії інших людей, в контексті державних управлінських відносин, формуються в ході політичної соціалізації. Очікування можуть бути нормальними, коли очікуємо, що дії інших людей будуть базуватися на правилах, що вони будуть в цьому сенсі правильними, і, що їх можна передбачити [43].

В такому типі очікування втілюється наше знання щодо очікування як про певний функціонал (тобто, ми говоримо про будь яке відображення мимовільно можливих чи довільних підходів, програм, ідей, почуттів, вражень чи дій) до державного управління, і, про відповідний йому нормативний порядок (правовий), а також впевненість у тому, що інші учасники взаємодії, також знають про існуючі правила і вважають їх об'єктивними і обов'язковими для виконання.

Як свідчить практика, в стійких нормативних системах рівень довіри позитивно корелюється з рівнем інформованості про ці системи. Чим краще люди розуміють призначення державних інститутів, їх функції, сутність, природу, роль, можливості, тим більш адекватними стають їх очікування завдячуючи чому формується благосприятлива основа для нормативної довіри. І

навпаки, постійна зміна правил, поява/зникнення певних структур управління (наприклад, реорганізація в міністерствах, поява нових структурних підрозділів) дає поштовх наростанню недовіри [43].

Другий вид очікування пов'язаний зі стереотипами, які відображають уявлення, що сформувалися як під впливом власного досвіду, так і міфологем, що розповсюджуються в політичній культурі суспільства.

Якщо брати реалії України, то ми маємо говорити, що в масовій свідомості створився образ чиновника як «зłodійкуватого жуліка», який думає лише про свої корисні інтереси, створює серйозні ускладнення у формуванні довіри як до державної служби загалом, так й до уособлення їх діяльності з органами державного управління.

Навіть позитивний власний досвід взаємодії з держслужбою, наприклад, при отриманні державних послуг чи вирішенні інших проблем, здійснює менший вплив на відношення до чиновників в цілому, чим уже сформованими стереотипами [48].

Міфологізовані уявлення про державу здатні породжувати завідомо нереалізовані очікування, що викликають деприваційні настрої (від лат. втрати, тобто це часткова чи повна неможливість задовольнити свої потреби – наприклад, психофізіологічні чи соціальні), які розвалюють саму основу довірчих відносин.

Третій вид очікування носить – аксіологічний характер (соціально-естетичні цінності життя і культури, а також сюди входить загальна теорія цінностей).

Такі очікування виникають, коли у індивіда складається ціннісна система поглядів на державне управління, коли у нього формується впевненість, що держава має володіти «деякими» якостями, які відповідають певним вищим принципам. Коли цінності стають «мірилом» оцінки ефективності державного управління, то рівень довіри починає залежати від ідеологічних уподобань/переваг індивіда.

Так, прибічники ліберальних цінностей навряд чи будуть довіряти державі, яка на їх думку, проводить авторитарну/тоталітарну політику, а суспільство/людина орієнтується на принципи соціальної держави (правової), швидше всього буде з підозрою відноситися до держави, яка ігнорує питання соціальної захисту населення чи не дотримується правових норм, які прийняті в країні.

На характер очікувань впливає те інформаційне середовище в якому проходить політична соціалізація особистості. Це середовище складається не лише з об'єктивних потоків інформації, які транслюють цінності та міфологеми політичної субкультури, але й із ініційованих політичними акторами комунікативних процесів з метою включення у масову свідомість певних стереотипів, політичних переваг, оціночних суджень і установок.

Як справедливо відмічають деякі науковці, сучасні інформаційні технології дозволяють здійснювати значимий та немаловажливий вплив на процеси формування довіри громадян до системи державного управління та до державної служби.

2.2 Довіра до органів державної влади як індикатор ефективності функціонування органів державної влади

Останнім часом вчені все частіше звертаються до питання довіри громадян/суспільства щодо органів державної влади та державних посадовців. Вони бачать у довірі основний механізм функціонування суспільства та легітимність владних структур.

Актуалізація інтересу до даної проблеми є не випадковою. Довіра як теоретичний конструкт відкриває великі можливості щодо пояснення складної взаємодії об'єктів і суб'єктів в соціальному і політичному житті суспільства. Звернення до цього конструкту дозволяє оцінити запас міцності управлінської і політичної інституціональної системи, причини і наслідки політичної та

управлінської аномії, механізми формування управлінсько-політичних мереж, особливості розвитку публічної сфери і громадської участі в ній, а також віднайти відповіді на інші питання політичного, суспільного життя країни та економічного розвитку.

Довіра в державі це показник ефективності демократії і її розглядають як достовірний індикатор наявності «продемократичної громадянської культури».

В науковій літературі ця проблема розглядається з двох ракурсів.

Перший – пов'язаний з апіорним визначенням важливості довіри і дослідницька робота зводиться до:

- розробки методичного інструментарію, що дозволяє визначити рівень довіри громадян до державних структур, з значить – і говорити, про динаміку даного феномену;

- аналізу змін (більше довіри/менше) з метою здійснення порівняльного аналізу.

Другий – це пошук факторів довіри. Ця задача складніша, тому вирішується як методами логічного конструювання передбачуваних взаємозв'язків та із застосуванням математичних методів обробки отриманого емпіричного матеріалу.

Нині наукове співтовариство досліджуючи довіру до інститутів державного управління виявило ряд проблем.

1. Проблема вимірювання. Відомо, що довіра виявляється за допомогою опитування, де всі вкладають однакову суть в цей термін і здатні розумно (раціонально) оцінити своє відношення до державних інститутів, політиків (чиновників). Багато вчених сумніваються в такій «прямолінійності» замірів довіри щодо органів влади, адже сам феномен складний, ірраціональний і не може бути «схваченим» методами раціональної рефлексії [50, с.55].

2. Друга проблема – пов'язана з побоюванням консервування неефективності державно управлінських відносин. Високий рівень довіри до державних лідерів/чиновників відкриває можливості для розвитку авторитарних тенденцій, а повна довіра до існуючих державних інститутів дає умови

формуванню своєї політичної залежності – коли громадяни покладаються на державні структури і дистанціюються від будь яких форм участі в процесах суспільно значимих рішень.

Цю проблему Дж. Хоскінг сформулював так, «тотальна довіра громадян до держави та її органів також небезпечна, як і повна недовіра до них» [62]. І тут недовіра відіграє позитивну функцію, а це здорове відношення до влади, це й інститут контролю, оцінки і корегування дій влади зі сторони громадян.

Крім того, слід розрізняти недовіру, яка базується на здоровому скептицизмі і недовірі, у якій проявляється цинізм і категоричне неприйняття системи управління.

На думку П. Ленарда, пильність, яка лежить в основі недовіри громадян до органів управління і змушує громадян слідкувати за управлінськими, політичними, економічними та соціальними подіями [85, с. 318].

Постає питання чи можливий баланс довіри і недовіри, щоб система державного управління, з одного боку, - зберігала свою стійкість, а з іншого – не стагнувала, а розвивалася і була здатна відповідати на нові виклики.

І такий баланс існує.

3.Й третя проблема витікає із визначення важливої ролі довіри у функціонуванні системи державного управління. Її суть відображає природній інтерес до факторів формування довіри і пошуку технологій його ціленаправленого формування [85, с. 318].

Рішення цієї задачі дозволяє визначити можливості та обмеження «онлайн» комунікацій для формування довіри до органів державного управління.

Досить важливими питаннями у довірі до органів влади є проблема особистої довіри. В структурі особистості довіра є винятковим і, дещо, незвичним видом відносин до оточуючого світу і/або окремим його компонентом. На відміну від віри як беззаперечного прийняття інформації довіра являє собою специфічний психологічний стан в якому поєднується:

1. Уява індивіда про властивості та якості зовнішніх об'єктів.

2. Позитивна оцінка і впевненість, що всі властивості будуть проявлятися в потенційно можливих ситуаціях.

Тобто, довіра виникає, коли в індивіда знання про об'єкт зовнішнього світу (про іншу людину, інститут, організацію, групи) «фарбується» в «емоційно теплі відтінки» [77], які формують відчуття безпеки даного об'єкта, його надійності, передбачуваності та суб'єктивної значимості.

Як зазначає О. Правосуд, довіра є здатність людини апріорі наділяти явища і об'єкти оточуючого світу та людей, їх можливі майбутні дії, власні припустимі дії засобами безпеки (надійності) і ситуативної корисності (значимості) [45].

Довіра до держави допомагає людині:

- здобути відчуття соціального комфорту;
- діяти більш спокійно, більш оптимістично, більш вільно;
- вступати у взаємодію з іншими людьми з упевненістю отримання взаєморозуміння і виправдання очікувань.

Відсутність довіри до органів управління державою перетворює оточуючий світ у світ наповнений небезпеками, які змушують індивіда постійно бути в напрузі й в стані очікування непередбачуваних подій, що несуть потенційну небезпеку.

Крім того, недовіра до система управління країною дозволяє людині формувати охоронні бар'єри проти можливих у майбутньому загроз зі сторони інших людей, бути уважним і обережним [71, с.337].

Але тут слід враховувати, що недовіра вимагає від індивіда залучення додаткових вольових і когнітивних зусиль при «вибудові» відносин з іншими людьми, що може складати загрозу зростанню психологічної напруженості, яка здатна проявлятися в емоційних «зривах», конфліктах, проявах кризових ситуацій та фрустрації (від лат. розлад, можливих планів, знищення задумів, фактично, це психічний стан, який виникає за ситуації реально задовольнити потреби) та швидкому переході до агресивних моделей поведінки [71, с.339].

В сучасному суспільстві кожна людина беззаперечно вступає у певні види взаємодії з державою. Ми звертаємося в органи влади за отриманням держаних

(адміністративних) послуг, ми є споживачами суспільних благ, «виробництво» яких здійснюється або за прямої участі держави, або за допомогою регулюючих засобів. Наприклад, хтось в якості підприємця може брати участь у державних закупівлях чи інших видах державного приватного партнерства, а хтось у якості громадського активіста направлений на залучення уваги влади до певної проблеми.

Всі ці типи взаємодії відображаються:

- у нашій свідомості у вигляді уявлення про державу і її систему управління;

- на очікуваннях, які ми пов'язуємо з діяльністю державних структур;

- з роботою державних посадових осіб і чиновництва [70, с.72].

Причому, ці уявлення виникають не лише під впливом особистого досвіду, але й в результаті засвоєння інформації, яка «розлітається» агентами соціалізації, що покликані прищеплювати нам навички взаємодії з державою.

Так, до агентів соціалізації відносяться: особи, групи, ЗМІ, що навчають нас соціальним нормам. Кожний з агентів соціалізації (сім'я, школа, релігія, однолітки, ЗМІ) впливають на становлення особистості, самооцінку, поведінку. Найважливішим таким агентом є сім'я.

Процес засвоєння знань про державу супроводжується:

- формуванням впевненості в об'єктивності та доцільності управлінської функції;

- в дійсності та дієвості нормативного порядку, який встановлює і регулює правила взаємодії з такими структурами та акторами.

Коли ж ця впевненість підкріплюється позитивними емоційними переживаннями, коли з'являється відчуття надійності і корисності цих структур виникає довіра, впевненість у тому, що на державні структури можна покластися, що вони виправдають ситуативно виникаючі очікування.

В довірі проявляється особливе відношення індивіда до держави. Це відношення відрізняється:

- внутрішньою впевненістю у послідовності та передбачуванності дій осіб, які здійснюють управлінські функції ;

- впевненості у тому що ці дії будуть відповідати нормам, традиціям, які склалися у суспільстві;

- будуть співпадати з уявленнями про справедливість;

- відповідати суспільно-значимим функціям та рольовим очікуванням громадян/суспільства [69].

Довіра допомагає суспільству, людині знаходити «точки» опори в різних ситуаціях:

- у взаємодії з державою та її інституціями;

- економити когнітивну енергію;

- покладатися на взаємну послідовність рольової поведінки [69].

Довіру можна розглядати як своєрідний психологічний механізм адаптації індивіда до системи якого неминуче прийдеться взаємодіяти

Так, довіра до органів управління державою завжди предметна, тобто можна комусь, або чомусь довіряти. Оскільки державне управління є складною системою взаємодіючих акторів, взаємопов'язаних органів, організацій і нормативних порядків, то в структурі суспільства та особливо особистості довіра здатна набувати складного і часто суперечливого характеру [66].

Перший вид довіри є персоніфікованим, «повернутим» до конкретної людини, яка займає певну позицію в системі державного управління. Цей вид довіри виникає:

1.В процесах міжособистісної взаємодії осіб, які залучені в процеси прийняття управлінських рішень чи які виконують інші функції в органах державного управління.

Виникнення довірчих відносин при виконанні службових обов'язків пов'язано з:

- природнім устремлінням людини набути «коло людей» чиї наміри зрозумілі;

- дії відповідають очікуванням, що склалися, а тому передбачуванні і виключають «неприємні сюрпризи».

Міжособистісна довіра в політико-адміністративному просторі стає основою для виникнення різних мережевих утворень, які характеризуються стійкими властивостями і взаємною впевненістю учасників (акторів) взаємодії у дотриманні певних домовленостей.

2.Персоніфікована довіра виникає в публічному просторі державного управління і презентує – особливе відношення громадян до конкретних фігур, які уособлюють державне управління. В персоніфікованій довірі виникає певна «духовна близькість» – коли образ іншої людини стає привабливим, зрозумілим, а дії передбачувано відповідають очікуванням.

Другий вид – узагальнена довіра, пов'язана з очікуваннями того, що члени даного суспільства будуть вести себе «нормально» і чесно, проявляючи готовність до взаємодопомоги у відповідності із загальноприйнятими нормами [59, с.184].

Цей вид довіри може бути звернений до людей в цілому, а може виражати інтереси певних соціальних груп. В системі державного управління узагальнена довіра проявляється безпосередньо у взаєминах громадян і державних службовців як соціальної групи. Такий вид довіри дозволяє громадянам взаємодіяти з чиновниками на основі впевненості, що ті будуть належним чином виконувати свої обов'язки, а от її відсутність породжує підозрілість: коли в кожному можна бачити «користолобця» чи корупціонера.

Це той вид довіри, попри війну панує у нашій державі. І прикро те, що такі відносини наших чиновників – влаштовують.

Третій вид довіри пов'язаний з відношенням громадян до інституціонального порядку. Такий вид довіри Ф. Тьонніс назвав - «уречевленим» [54, с.172], Е. Гіденс – інституціональним [10, с.507].

В цьому виді довіри проявляється впевненість громадян не лише в реалізації нормативного порядку, який конструює систему органів державного

управління, але й переконаність в корисності і надійності чинних політико-адміністративних утворень.

Довіра не лише багатогранна і повернута (спрямована) на різні об'єкти державного управління, але й полівалентна – приймає різні значення, в тому числі негативні, перетворюючись в антипод [11, с.174].

В суспільстві завжди є люди/групи, які з недовірою відносяться до структур державного управління та посадових осіб, до чиновників, що проявляється в їх «загостренній підозрливості», в намаганні бачити в діях влади скритий підтекст, певні потаємні наміри, які частіше всього зводяться до особистих корисних інтересів.

І як ми уже зазначали, в довірі/недовірі проявляється суто об'єктивне відношення громадян до державного управління його акторів і/або її структур. Але на макрорівні ці «емоційно забарвлені відносини» агрегують (об'єднання елементів у єдине ціле) і утворюють своєрідну соціально-психологічну атмосферу державного управління наповнену розбіжними почуттями, надіями, сумнівами і розчаруваннями. Ця атмосфера починає впливати на характер управлінської взаємодії, набуваючи сили об'єктивного фактору.

Як зазначав Є. Алімпієв «довірливість» чи підозрливість можуть стати «соціальними факторами» у тому тлумаченні, що мав на увазі Еміль Дюркгейм, - розділеними членами більш широкої групи, зовнішніми у відношенні до кожного з них та таких, що чинять примусовий вплив на їх орієнтацію по відношенню один до одного [1]. Довіра чи її нестача стають у такому випадку соціальним правилом, а не лише особистою справою.

Атмосфера довіри робить людей:

- більш відкритими;
- готовими до взаємодії;
- впевненими у правильності обраного курсу;
- і тими, хто вірить у професійних управлінців;
- прихильних принципам соціальної справедливості.

А ось атмосфера недовіри породжує:

- підозрілість;
- критичні настрої;
- неприйняття будь яких дій уряду.

Атмосфера довіри в українській системі державного управління характеризується протиріччями щодо формування її процесів, а також високим рівнем «настороженності» до органів влади та напруги і взаєминах між державою і суспільством. Сьогодні говорити про персонізовану довіру в Україні досить важко, хіба до В. Залужного, та ще до декількох осіб, що проявили себе, в такий складний час для держави, не лише як професіонали, але як патріоти своєї країни.

Якщо говорити про інституції системи державного управління, то важко комусь з них довіряти, адже їх функціонування «проходить» через корупційні скандали, підозри, і звичайно «нульовим варіантом» щодо відповідальності та судових вироків при порушенні роботи.

Також українське суспільство досить насторожене і до бюрократичного стилю управління. Наші громадяни в більшості випадків сумніваються в тому, що керівники держави і чиновники говорять правду про війну, про використані кошти, стан економіки і так далі. На жаль, Україна входить до держав з низьким рівнем довіри до уряду, законодавчої гілки влади та судової системи.

Висновки до розділу 2

1. Показано, що довіра населення до органів влади є важливим показником стійкості та стабільності існуючої соціокультурної системи. Довіра виступає важливим фактором легітимності влади, тому будь яка будь яка влада намагається створити і укріпити підтримку і довіру зі сторони народу, від якого залежить ефективність і стабільність всієї управлінської системи.

Вимоги легітимності державної влади є одночасно необхідною умовою забезпечення стабільності суспільства. Ця стабільність означає, що завжди в

суспільстві мають знаходитися засоби вирішення конфліктів та криз шляхом пошуку рішення, яке задовольнило б всі сторони.

2. Довіра є важливою складовою соціальної консолідації, основою стабільності соціуму. Вона виникає з одного боку як результат практичної констатації відповідності діяльності всіх суспільних інститутів інтересам населення, так з другого боку – внаслідок використання різних технологій (механізмів), у тому числі, технологій масового маніпулювання свідомістю.

3. Виявлено, що аналітичний досвід факторів довіри продемонстрував, що довіра «опускається», коли економічна сфера держави потрапляє у кризові стани, коли система державного управління, державна служба опиняються у «вирві» корупційних скандалів, або коли населення відчуває, що його благополуччя падає.

4. Встановлено, що не лише важливими, але визначальними факторами розглядаються такі фактори, які напрямую спрямовують вплив зовнішнього середовища на суб'єктивне бачення особистості акторів та структури державного управління, а саме:

- яке «окреслено» в структурі особистого очікування;
- при присутності перцептивних процесів (все те, що відображає події, предмети, явища)
- отримання індивідом інформації, яку він може самостійно може опрацювати, тобто сприйняти, закодувати і відкласти в пам'яті, але слід враховувати певну складність - ця інформація поступає із зовнішнього середовища.

РОЗДІЛ 3

Шляхи формування довіри до органів державного управління України (післявоєнний період)

3.1. Цифровізація публічного простору і довіра до інститутів та акторів в державному управлінні

Війна в Україні триває, але ми зобов'язані дивитися у майбутнє – відбудову і розбудову України. Наші міжнародні стратегічні партнери бачать відбудову нашої держави з реформування системи державного управління, отже ми маємо бути країною інших правил гри. Органи державної влади мають бути відкритими, прозорими, а ми чесними самі з собою, забути про формалізм, здійснювати реформи, побороти корупцію, а це можливо, коли ми будемо довіряти державі її особам, а для цього потрібно ввести те нове, що напрацював демократичний світ.

Тому ми хочемо розглянути деякі моменти, які можуть прискорити і поглибити процес довіри громадян до системи державного управління.

Нові форми інформаційного впливу стали можливими в епоху цифровізації публічного простору, коли самі громадяни все активніше включаються в дискурси, що формують очікування, що звернені до системи державного управління.

З розвитком Інтернету відбуваються радикальні зміни в способах конструювання інформаційного поля, який генерує контент здатний впливати на відношення громадян до управлінської системи держави. Якщо в епоху традиційних ЗМІ інформацію про роботу держави та її інституцій, громадяни в основному отримували з екранів телевізорів, сторінок газет, то нині джерелом отримання такої інформації стають соціальні мережі, Інтернет-видання, сайти як державних, так недержавних структур.

За останні десять років число осіб, які отримують інформацію про новини в країні та світі із Інтернет видань виросло з 9 до 77 відсотків, а із соціальних мереж – з 6 до 80 відсотків [3, с.266].

Інтернет зробив можливим для кожного користувача:

- поділитися особистим досвідом спілкування з чиновником;
- розповісти про свої проблеми, які наполегливо ігнорують владні структури;
- висловити своє відношення до політики конкретної державної установи;
- виразити обурення щодо чергового корупційного скандалу (згадаємо роботу МО та його корупційні скандали пов'язані із закупівлею харчування, одягу для військових на фронті).

Крім того, Інтернет дає можливість опозиційним силам викласти свою критичну позицію.

В аналітичних матеріалах стала звучати думка про те, що технології створюють «складне середовище» для органів державної влади в частині підтримки і посилення ступеня довіри громадян.

Головним викликом для держави став «неуправляючий» потік інформації, який наповнений негативними оцінками діяльності його акторів. Користувачі охоче діляться в соціальних мережах значимою і дещо схожою інформацією:

- про факти недобросовісного відношення чиновників до своїх обов'язків;
- про корупцію в органах владних відносин;
- про випадки ігнорування чиновниками законних інтересів громадян.

Широке розповсюдження в соціальних мережах негативного контенту про державу та її управлінські структури пов'язано з природною реакцією на розрив між очікуваннями громадян і реальними діями державних посадових осіб. Якщо дії чиновників відповідають очікуванням суспільства, то вони сприймаються як норма, як звична практика, що рідко стає предметом обговорення. І, навпаки, коли люди «стикаються» з політикою, яка вступає у протиріччя з очікуваннями, то те обурення, що їх охоплює стає мотивом, яке збуджує їх ділитися негативними новинами з іншими людьми.

Тому, такі повідомлення насичені емоціями в яких часто звучить відчай та «поклик» до справедливості. Саме на такі емоційні зауваження найчастіше реагує аудиторія через коментарі чи репости. Це веде не лише до їх швидкого розповсюдження, але й до запам'ятовування, при чому не стільки самого факту, скільки «всплеску» пережитих негативних емоцій, які на рівні підсвідомості в майбутньому будуть проявляти себе при будь якому згадуванні про таку структуру державного управління, створюючи стійкий ефект підозрілості, настороженості та сумнівів.

Якщо у людини уже склався образ держави та її інституцій, здатної/них на несприятливі дії, то будь який негативний контент буде лише підживлювати її недовіру.

Серйозною проблемою для держави є швидке розповсюдження в мережі чуток, здатних спровокувати зростання тривожності у суспільстві та панічні настрої. Як правило, хвиля чуток піднімається у зв'язку з будь якими фатальними подіями (теракт, пожежа, екологічні лиха чи як у нас в Україні – війна). В таких ситуаціях люди мимоволі екстраполують (поширюють чи переносять висновки щодо певних подій з одних предметів/явищ на інші) наслідки таких подій на себе і своїх близьких і стають особливо чуттєвими до негативно зарядженої інформації.

Вони починають:

- вірити ніби незаперечним чуткам;
- вибудовувати власні домисли і ділитися ними в соціальних мережах.

Так, нагнітання страху реальною чи надуманою загрозою породжує почуття непевності, на появу яких суспільство «реагуєзагальною недовірою» [4, с.58].

В орбіту недовіри першим попадає держава, з якою сучасна людина зазвичай пов'язує очікування щодо гарантування безпеки і захисту від загроз. Суспільство починає підозрювати владу в бездіяльності, і це в «кращому варіанті», а в найгіршому – в намірах створення умов для виникнення проблемної ситуації.

Крім того, Інтернет є благодатним середовищем для розповсюдження міфологем і цінностей, які формують очікування громадян, пов'язаних з державою. Весь спектр політичних сил намагається скористатися можливостями, які відкриває онлайн простір (для пропаганди, для переконливого обґрунтування своїх поглядів на державу та її інституційні структури).

З цією метою:

- створюються «веб-сайти»;
- використовуються можливості «блогосфери»;
- реєструються «акаунти» в соціальних мережах;
- на електронних площадках «розкручуються» і поширюються дискусії про бажані форми державної влади;
- про пріоритети державної політики;
- про функціонування системи державного управління та державної служби;
- про принципи, на яких має бути організована вся система органів управління держави [20].

Недовіра виникає тоді, коли дії акторів системи державного управління починають сприйматися як такі, що «заперечують» ціннісні очікування суспільства.

Специфіка розповсюдження ідеологізованих дискурсів в Інтернеті полягає у тому, що кожний з них утворює своєрідний ареал, простір для комунікації користувачів, які притримуються однотипових поглядів. У науковій літературі даний феномен визначається поняттям «ехо-камера» [56].

Іншими словами, користувачі краще розуміють один одного, коли спілкуються з тими хто розділяє їх ідеологічні погляди і має аналогічні ціннісні орієнтації. Виникнення таких «ехо-камер» пов'язано з описаними в теорії когнітивного дисонансу особливостями реагування людиною на інформацію, яка суперечить її переконанням [56].

Зауважимо, людині притаманно з довірою відноситися тільки до тих джерел інформації, чий контент відповідає їх уподобанням, принципам та позиціям. В результаті, ми отримуємо ефект замкнутого спілкування, коли обговорення політики уряду/президента здійснюється колом осіб, що розділяють певні політичні погляди і не особливо бажають прислуховуватися до думки інших.

Така особливість організації ідеологічного дискурсу веде до того, що намагання певних структур/осіб розширити ареал свого інформаційного впливу стає можливим тільки за рахунок залучення в обговорення управлінських чи політичних проблем громадян, які не знають як має працювати вся «машина» системи державного управління. Але, такі намагання, якщо вони ідентифікуються користувачами Інтернету сприймаються вкрай насторожено. Громадяни більше довіряють інформації, якщо впевнені в незаангажованності акторів.

В той же час, «гіперпосилаюча» структура Інтернету робить психологічно складним для користувачів відслідковування і оцінку різних джерел інформації. При переході із сайту на сайт користувачу необхідно прикладати допоміжні когнітивні зусилля для ідентифікації джерела інформації та оцінки його надійності. Крім того, йому прийдеться стикатися з різними думками, які є взаємовиключними судженнями, що в кінцевому результаті, швидше «путають» користувача, ніж прояснюють його позицію.

І так, цифровізація публічного простору сприяє появі нових викликів для держави, які здатні впливати (і досить потужно) на довіру громадян до структур державного управління та їх акторів (державних службовців).

Сучасний досвід свідчить, що відповіддю держави на ці виклики стало використання технологій, які дозволяють згладжувати негативні ефекти інтернет комунікацій. Мова йде про технології так званого - відкритого уряду. Якщо недовіра є супутником незрозумілих «дій» органів влади, то відкриваючи «завісу» таємничості щодо діяльності органів держави чи посадових осіб, можна

спробувати розв'язати насторожене та підозріле відношення до них населення [45].

Як показує зарубіжна практика, існує позитивна залежність між використанням громадянами веб-сайтів органів державної влади і довірою до них.

У відповідності із загальносвітовою тенденцією в Україні розроблені певні нормативні акти, які зобов'язують органи державного управління створювати сайти і розміщувати на них інформацію, яка дозволяє громадянам сформувати адекватне уявлення про структури цих органів, напрямків їх діяльності, послугах, які вони надають. Крім того, державні структури створюють акаунти в соціальних мережах, що дозволяє їм здійснювати більш оперативне інформування громадян про свою діяльність.

Зміцненню інституту довіри сприяють також технології **електронного** урядування, зокрема надання державних/адміністративних послуг в електронному вигляді. Виключення безпосереднього контакту громадянина і чиновника знижує:

1. Корупційні ризики, які є важливим фактором впливу на довіру до державних органів.

2. Процес елімінування (від лат. – «виношу»/виводжу за поріг, знищую) – зняття певних факторів емоційного зарядження, коли роздратованість, тривожність чи зневажливість одного із учасників взаємодії передається іншому, створюючи умови для формування взаємної підозрливості [45].

Важливо зазначити, мають бути зрозумілими правила отримання послуги в електронному вигляді, та щоб не було сумнівів у їх ігноруванні будь якою із сторін.

Останнім часом активно обговорюються питання про те, що інтернет простір відкриває широкі можливості для впровадження принципів справжньої деліберативної демократії [] в практику державного управління.

Участь громадян разом з урядовими структурами в обговоренні суспільно значимих питань розглядається багатьма дослідниками як важлива умова формування довіри до влади.

Держава стає ініціатором створення електронних площадок на яких зареєстровані користувачі та за допомогою процедури голосування можуть виражати свою підтримку суспільним ініціативам, а також запропонувати способи рішення проблем, що виникають.

Але для виникнення довіри недостатньо створювати електронні площадки для голосування з суспільно значимих проблем. Важливо, щоб громадянам були зрозумілими правила виявлення пріоритетів процедури голосування, щоб підсумки голосування матеріалізувалися в конкретні державні рішення. В протилежному випадку ефект буде зворотнім, розчарування тільки посиляться відчуттям відчуженості населення від влади.

Зарубіжний досвід свідчить, що рівень довіри починає різко знижуватися, якщо в публічних обговореннях громадянам не вдається відстояти свою точку зору на рішення проблем, а чиновники є нездатними не лише вирішити питання, але, навіть, піти на компроміс.

3.2. «Відкритий Уряд» як нова модель формування довіри суспільства до органів державної влади в Україні (моделювання для післявоєнного періоду)

Нині велика кількість дослідників фіксують необхідність оновлення концептуальних основ прийняття адміністративних та політичних рішень, впровадження в практику державного управління управлінських технологій, які відповідатимуть новим викликам і здатні забезпечити конкурентноздатність державної політики.

Так, згідно зауваженню датського дослідника О. Хотсар «ми переходимо від ери бюрократичного правління до мережевого управління» [81].

Управлінські системи поступово трансформуються з ієрархічних форм організації єдиної централізованої системи управління за допомогою законів, правил та регламентацій до горизонтально-організованої і відносно фрагментованої системи керівництва, що здійснюватиметься за допомогою саморегулюючих мереж.

Причинами такого переходу є:

- зростання недовіри до інститутів держави і посадових осіб;
- зростаюча роль міжнародних інститутів;
- нові управлінські технології;
- забезпечення саморегулюючої адміністративної системи;
- більш інтенсивна кооперація між державними і приватними акторами [51,с.45].

На рівні теорії, ці зміни пов'язані з переходом до нової концепції державного управління – концепції «керівництва» (governance) [52, с.148].

Так, концепції «керівництва» (governance) сформувалася як реакція на провал менеджеріального курсу, який практично «нівелював» політичні аспекти управління. Тому, його основною задачею стала трансформація внутрішніх та зовнішніх взаємовідносин класичних урядових структур на основі застосування комунікативних мереж з метою покращення системи надання послуг населенню і бізнесу, а також розширення участі громадян, громадських і приватних структур в процесах керівництва та управління країною.

Розвиток Інтернету (ми розмірковували в другому розділі про процеси цифровізації) і, головне – поява і широке розповсюдження віртуальних соціальних мереж, забезпечили технологічну основу для реалізації концептуальних положень концепції «керівництва» (governance) на практиці і дали можливість розвивати нові форми державного і муніципального управління до яких в першу чергу відноситься «відкритий уряд».

«Відкритий уряд» часто розглядають як новий етап у розвитку електронного уряду. Не випадково у науковій літературі з даної теми нерідко в якості синоніму відкритий уряд вживають термін «уряд 3.0» або «уряд 3G» (уряд

третього покоління) [1, с. 97]. При цьому відкритий уряд не заміняє електронного, він «набудовується» над ним, або створює – симбіотичну структуру (співіснування різного).

Логіка розвитку державного і муніципального управління в умовах мережевого суспільства має бути такою.

1.Перехід від електронного урядування першого покоління (eGov1.0) до електронного урядування другого покоління (eGov2.0). Так, нагадаємо, що електронного урядування першого покоління (eGov1.0) характеризується:

- високими витратами щодо розробки і впровадження нових технологій;
- органічною результативністю;
- акцентом на забезпечення організаційно-управлінськими технічними засобами і програмним забезпеченням.

Як електронне урядування першого покоління, так і електронне урядування другого покоління мають високі витрати впровадження, але все ж електронного урядування другого покоління є більш ефективним. Це пояснюється не стільки подальшим технологічним розвитком, скільки змінами в ідеології і стратегії державного управління, яке стало більш відкритим, більш партисипативним, тобто таким, яке активно залучає громадян і організації в процеси прийняття рішень за допомогою мережево-сервісних та інтернет технологій і таким способом, створює передумови для перетворення процесу управління в інтерактивний процес. А це лише додає довіри громадянам/бізнесу до системи державного управління.

2.Другий перехід відбувається від електронного уряду другого покоління до відкритого уряду або «уряду 3.0».

Основними характеристиками якого стають:

- активна громадська участь в процесах управління;
- відкритість, прозорість та підзвітність громадянам в режимі постійного контролю і обміну інформацією;
- інтерактивний характер прийняття рішень [1, с.98].

«Відкритий уряд» актуалізує не стільки технічні і сервісні можливості оновленої системи управління, скільки забезпечує реальне «соуправління» зі сторони громадян та їх асоціацій.

Так, ідея «відкритого уряду» була вперше сформульована і втілена в політичну практику нашими стратегічними партнерами США, безпосередньо Б. Обамою, який відразу після інавгурації підписав «Меморандум главам департаментів і агенств виконавчої влади про прозорість і відкритість уряду», що і стало початком – ініціативи «відкритого уряду» [1, с. 100].

Основна задача проекту – скорочення розриву між урядом, державними службовцями і громадянами США, досягається за рахунок:

- зниження впливу приватних і групових інтересів на політичні і адміністративні рішення за допомогою прийняття етичних правил, які ускладнюють прихід лобістів в органи державної влади, а також дорадчі і консультативні структури;

- зобов'язання виконувати нові інтерактивні технології для забезпечення регулярного контакту з громадянами, враховуючи їх пропозиції при розробці політичних рішень [1, с. 102].

Як ми розуміємо це лише посилює довіру суспільства до урядових структур.

Далі була підписана Директива «Відкритого уряду» в якій були достатньо чітко окреслені вимоги, які пред'являтимуться до органів державної влади у зв'язку з реалізацією ініціатив «Відкритого уряду». Ці вимоги були структуровані зо чотирма ключовими напрямками, щодо покращення роботи уряду в аспекті підвищення прозорості і підзвітності громадянам.

- 1.Обов'язкова публікація «он-лайн» всієї інформації органів державної влади, яке не є закритою, згідно діючого законодавства і не порушує конфіденційності приватного життя.

- 2.Постійне удосконалення процесу інформування громадян.

- 3.Формування та інституціалізація «Відкритого уряду».

4.Формування технологічної структури управління, яка відповідає принципам і цінностям «Відкритого уряду» [1, с. 103].

Досвід реалізації політики відкритого уряду в США отримав міжнародне визнання і послужив стимулом для розвитку нової глобальної ініціативи Партнерства відкритого уряду (Open Government Partnership).

Пізніше над ним працювали такі держави як Великобританія, ЮАР, Мексика, Індонезія, Філіппіни, Норвегія.

Спочатку Партнерство задумувалося як наднаціональна мережева структура, націлена на удосконалення державної політики і систем управління в аспекті підвищення прозорості, підзвітності та якості роботи уряду і окремих служб. Воно отримало суттєву ресурсну та інформаційну підтримку Всесвітнього банку.

Згідно Декларації до всіх урядів пред'являлися вимоги, які посилювали довіру суспільства до всієї системи державного управління, а саме:

- регулярна публікація бюджетних документів і забезпечення вільного доступу до них для всіх зацікавлених осіб і організацій;
- наявність законодавчо закріпленого права на вільний доступ до інформації щодо роботи органів управління державою;
- відкритий доступ до даних про власність і сукупність доходів чиновників і парламентарів;
- залучення громадян в процес розробки прийняття імплементації політичних рішень [1, с. 104].

Як ми розуміємо для системи державного управління України, кожний пункт є «фантастикою», що лише збільшує недовіру нашого суспільства до органів державної влади та чиновників.

Саме реалізація вищезазначених засобів має фаворизувати вирішення цілого комплексу соціальних і політичних задач в Україні (особливо це буде актуальним нашій державі після закінчення війни), а для цього необхідно:

- побудувати державу як сервісну структуру;
- інтегрувати суспільство в управлінську систему країни;

- формувати більш гнучке, здатне до швидкої адаптації і швидкозмінних умов для соціальних груп (громадських утворень);
- навчитися більш ефективно і прозоро управляти суспільними ресурсами;
- зробити відкритими всю систему підзвітності для суспільства, як урядових структур, так і бізнесу.

Так до квітня 2013 року достатнього для вступу в Партнерство рівня інформаційної відкритості і залучення громадян у процеси управління досягли практично всі європейські країни, включаючи і Україну.

Станом на сьогодні Кабінет Міністрів у 2021 році видав Розпорядження «Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» де Україна взяла на себе зобов'язання (ми говоримо лише про базові), що направлені на активну участь громадськості в прийнятті рішень, поліпшення рівня прозорості щодо державної інфраструктури, особливо у сфері фінансів та обліку власності держави та забезпечення цифрової доступності для громадян України (аналізували у першому підрозділі третього розділу).

Світова пандемія COVID – 19 та російсько-українська війна внесли свої видозміни у цей процес. але чотири базових пункти цього партнерства мають виконуватися попри війну, а не перерости у формалізм, а це:

1.Посилення рівня доступності до інформації щодо роботи державних органів влади.

2.Активне залучення суспільства у роботу органів владних управлінських структур.

3. Реальне втілення високих етичних, моральних стандартів у роботу органів влади, а це високий рівень професійності, компетентності державних службовців, культури надання послуг та «відмови» на рівні свідомості від корупційних дій.

4.Залучення новітніх, уже реалізованих в інших державах, (ми про них говорили в третьому розділі) технологій у систему державного управління з метою відкритості урядових структур, прозорості роботи всієї державної служби України.

Але реалізація цього плану має продовжуватися, хоча відповідно до певних звітів, Україна зробила великий крок вперед. Із офіційних документів нині розроблений шостий національний план щодо впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий уряд» у 2023 році і на 2024 рік.

Висновки розділу 3

1. Досліджено інноваційні форми інформаційного впливу, які отримали можливість бути застосованими лише в епоху цифровізації публічної сфери, коли саме суспільство актуалізувало свою позиції щодо системи управління і включилося в соціальні дискурси, які закладають очікування, що направлені на систему державного управління.

Показано, що система Інтернет надала можливість для кожного користувача:

- донести особистий досвід щодо спілкування з чиновником;
- поділитися своїми проблемами, на які владні структури не звертають уваги;
- вказати свою позицію щодо відношення до дій конкретної державної установи;
- висловити невдоволення та роздратування щодо нового корупційного скандалу, а головне відсутності реакції відповідних органів влади на них.

2. Показано, що управлінські системи поетапно переходять з ієрархічних типів організації єдиної централізованої системи управління спираючись на закони, правила, порядки, норми, традиції до горизонтально-організованої і відносно «фрагментованої» системи керівництва, що управляється за допомогою саморегулюючих мереж.

3. Визначено, що для прокладання дороги до довіри в Україні має працювати не просто Директива «Відкритий уряд» в якій мають бути достаменно та ясно проголошенні вимоги, які пред'являтимуться до органів

державної влади у зв'язку з практикою втілення ініціатив щодо «Відкритого уряду» (Україна приєдналася до цих умов, але чи введе у реалізацію).

Ці вимоги мають чотири ключові напрями й направленні на поліпшення роботи уряду як прозорої системи управління, яка постійно підзвітна громадянам, а туди входить:

- забезпечення через «он-лайн» режим всієї інформації від органів державної влади, (крім закритої, що передбачена законодавства і не підриває конфіденційності приватного буття.

- постійна робота над покращенням процесу поінформованості суспільства та громадян.

- інституціалізація (упорядкування) через впровадження принципів і норм «Відкритого уряду».

ВИСНОВКИ

1. Показано, що публічний простір державного управління це простір взаємодії державних посадовців, державних службовців, державних інституцій з одного боку, громадян – з іншого. В цьому просторі проявляються взаємні симпатії і антипатії, реалізуються взаємні очікування, виникає атмосфера довіри/недовіри, яка впливає на характер відносин двох сторін. Розуміння процесів, які формують цю атмосферу важливо, оскільки від характеру їх розвитку залежить легітимація системи державного управління, результати прийняття управлінських рішень, готовність управлінської взаємодії прислуховуватися до думки інших.

2. Виявлено, довіра виступає базовим фактором для побудови відносин між особами та групами, групами та органами держави, а також для формування соціуму в цілому. Довіра виступає «тотальною емпіричною категорією», яка пояснює функціонування суспільства як соціального організму.

3. Показано, що в дослідженні різних авторів довіру розглядають по різному і сьогодні немає єдиного розуміння цього феномену, а в науковій думці росте кількість теоретичних досліджень та емпіричних практик, які розкривають сутність даного явища. Але феномен довіри отримав від дослідників образну кваліфікацію «категорія підвищеної складності» та «тонким психологічним явищем».

4. Довіру ми трактуємо як спосіб забезпечення та узгодженості з конститутивним порядком подій в контексті очікування, яке забезпечує взаєморозуміння в конкретній діяльності в певній соціальній практиці.

5. Довіра знаходиться в основі більшості процесів соціального обміну комунікації, управління, тобто можна говорити, що суспільство має функціонувати як система взаємної довіри на різних рівнях управління, порушення якого веде до відчуження, зростання агресії, підозрливості і, в

кінцевому результату деградації суспільства, що яскраво проявляється в управлінській сфері.

6. Сучасні консолідовані та стабільні демократії спираються не стільки на інституціональну базу, нормативні процедури легатимізацію, але на структурний фундамент довіри. Довіра є проявом відношення громадян до владних структур, та є одним з важливих факторів, який визначає стабільність, стійкість і ефективність управлінської, політичної, економічної, соціальної та інформаційної системи суспільства.

7. Звернення до соціального конструктивізму і когнітивізму, дозволяє виявити три види очікування, які впливають на формування довіри до політичної еліти та структур управління. Всі ті ідеальні образи керівників, всі міфи, що акумулюють уявлення про роль держави в житті суспільства і політичні цінності екстраполюються на реальних учасників управлінських процесів, створюючи суб'єктивне відчуття корисності/безкорисності, безпеки, надійності/ненадійності акторів та інститутів державного управління.

8. Цифровізація публічного простору привела до нового інформаційного середовища, що впливає на очікування громадян у відношенні системи державного управління. Держава для мінімізації ризиків довіри вимушено нарощує свою присутність в онлайн просторі і використовує цифрові технології з метою формування образів, уявлень, цінностей, які допомагають досягнути довірчих до себе відносин зі сторони громадян.

9. Встановлено, що атмосфера довіри в українському публічному просторі характеризується нестійким балансом, головним чином за рахунок недовіри громадян до органів влади та їх очільників.

Саме тому з впровадженням технологій Інтернету здійснюються докорінні зміни в засобах перебудови інформаційного поля, які масштабують інформаційне наповнення, що спроможне позначитися на відношенні громадян до управлінської системи держави. Якщо в добу класичних ЗМІ інформацію про діяльність держави та її інституційних структур, громадяни набували з телевізійних екранів, сторінок журналів та газет та інших друкованих засобів, то

на сучасному етапі - осередком отримання таких інформаційних повідомлень стають соціальні мережі, Інтернет-видання, сайти державних та недержавних структур.

Показано, як в демократичних країнах новітні форми інформаційного тиску відкрили свої можливості в добу цифровізації публічного простору, коли самі громадяни дієво, наполегливо та жваво включаються в дискурси, що продукують очікування, які направлені та звернені до системи державного управління.

10. Піднесення технологій Інтернету і, головне – візія і чимале розростання та популяризація віртуальних соціальних мереж, дали змогу для технологічного оснащення й реалізації концептуальних тверджень та позицій концепції «керівництва» (governance) на практиці і направили всі можливості для набуття нових форм державного управління до яких в першу чергу відноситься «відкритий уряд». «Відкритий уряд» здебільшого опрацьовують як новий етап у розвитку електронного уряду (в якості синоніму до «Відкритого уряду» застосовують термін «уряд 3.0» або «уряд 3G», тобто уряд третього покоління.

Список використаних джерел

1.Алімпієв Є.В. Інституційна довіра як чинник ефективності фінансово-монетарної трансмісії в післякризовій економіці / Є.В. Алімпієв // Галицький економічний вісник. – 2020. – № 4 (37). – С. 96–103.

2.Андрущенко Г. І. Походження та особливості формування довіри в сучасних суспільних системах / Г. І. Андрущенко // Соціальні технології. – 2012. – № 53. – С. 9–14. – Режим доступу до джерела: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Staftp/2012_53/index.html

3.Берега В.О. Довіра до влади як показник політичної соціалізації особистості [Електронний ресурс] / В.О. Берега// Гілея. – 2018. – Вип. 98. – С. 265–268. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/gileya_2018_98_72

4.Білошицький С. Криза довіри громадськості до представницьких політичних інститутів [Електронний ресурс] / С. Білошицький // Політичний менеджмент . – 2016. – № 2. – С.56–66. – Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/59780/06-Biloshytskyi.pdf?sequence=1>

5.Бова А. Довіра до соціальних інститутів: крос-національні зіставлення. Соціальна психологія. 2004. № 2 (4). С. 90–99.

6.Братковський М.Л. Формування механізмів реалізації публічної влади на підставі довіри: автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр.- ня : 25.00.02 / М.Л. Братковський; Донец. держ. ун-т упр. - ня. – Донецьк, 2011. – 34 с.

7.Бурдые П. Формы капитала / П. Бурдые // Экономическая социология. – 2002. – №5. – С. 60–74. – Режим доступа к сайту: http://ecsoc.hse.ru/data/670/586/1234/ecsoc_t3_n5.pdf#page=60

8.Вебер М. Про деякі категорії соціології розуміння // Вебер М. Соціологія. Загальноісторичні аналізи. Політика [пер. з нім. О. Погорілий]. – К.: Видавництво Соломії Павличко "Основи", 1998. – С. 104-156.

9.Геєць В.М. Взаємодія довіри та розвитку [Електронний ресурс] / В.М. Геєць // Економічна теорія. – 2005. – №2. – С.3–16. – Режим доступу: http://etet.org.ua/?page_id=189&mode=view&lang=uk&year=2010&issueno=3

10.Гіденс Е. Соціологія / Ентоні Гіденс [пер. з англ.]. – К.: Видавництво Соломії Павличко "Основи", 1999. – 726 с.

11.Денисюк С. Г. Довіра як чинник ефективності політичної комунікації. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Питання політології. 2021. № 984. Вип. 19. С. 171–176

12.Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. – Режим доступу: <http://dissertations.karazin.ua/sociology/resources/2b73e117fd1597d804af05a2a81a527c.pdf>

13.Емерсон Р. У. Довіра до себе. – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/vision/vis018.html>

14.ЄСПЛ, «Соренсен і Расмуссен проти Данії» (Sørensen and Rasmussen v. Denmark) [ВП], заяви №№ 52562/99 та 52620/99, рішення від 11 січня 2006 року

15.Эриксон Э. Детство и общество. - Режим доступу: <https://pj.journal.kspu.edu/index.php/pj/article/view/1284>

16. ІНСТРУМЕНТИ ЗМІЦНЕННЯ ДОВІРИ ДО СУДУ В УКРАЇНІ: Проект «Побудова мостів в державній політиці: Україна» реалізується за фінансової підтримки Foundation Open Society Institute в співпраці з OSIFE при Open Society Foundation. – Режим доступу: <https://ces.org.ua/wp-content/uploads/2019/09/ЦППР-final-UA-2.pdf>

17.Зиммель Г. Общение. Пример чистой или формальной социологии . – Режим доступу: <https://doi.org/10.15421/292205>

18.Зеленько Г.І. Довіра до суспільно-політичних інститутів в Україні і наслідки її дефіциту для країни. *Studia Politologica Ucraino-Polona*. 2018. Вип. 8. С. 108–118.

19.Карнаух А. А., Зайченко Л. М. Осмислення поняття «довіра» та «політична довіра» у політичній науці // Науковий часопис НПУ імені М. П.

Драгоманова. Випуск 28'2020. Режим доступу:
<https://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/29601>

20.Князева О.В. 2020) Довіра в дискурсі державного управління . О. Князева//Державне будівництво. - № 1 (2020). Режим доступу до джерела:
<https://periodicals.karazin.ua/db/article/view/19110>

21.Кожем'якіна О. (2023) Ціннісно-сміслові засади філософії довіри / О. Кожем'якіна//Том 178 № 22 (2023):Вісник Національного університету "Чернігівський колегіум" імені Т. Г. Шевченка. – Режим доступу
<https://visnyk.chnpu.edu.ua/index.php/visnyk>

22.Кожем'якіна О.М. Феномен інституціональної та генералізованої довіри: спроба категоріального аналізу [Електронний ресурс] / О.М. Кожем'якіна // Научные труды ДонНТУ. Серия: экономическая. – Вып. 40–2. – Режим доступу: <http://ea.donntu.org:8080/jspui/bitstream/123456789/23744/1/114.pdf>

23.Корженко В. Константи довіри / В.В. Корженко, О.В. Лапко // Актуальні проблеми державного управління. – 2021. – № 3 (11). – С. 53–63

24.Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий / Дж. Коулман // Общественные науки и современность. Издание Президиума Российской Академии наук. – 2001. – №3. – С. 122–129

25.Краснякова А. О. Соціальна довіра як умова становлення суб'єкта політичного життя. Проблеми політичної психології та її роль у становленні громадянина Української держави. 2013. Вип. 14. С. 55-64. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pppr_2013_14_9.

26.Кучабський О.Г. Довіра до органів публічної влади як ключовий фактор ефективності системи державного управління [Електронний ресурс] / О.Г. Кучабський, С.С. Погорілий // Публічне управління: теорія і практика. – 2016. – Вип. 1. – С. 103–108. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2016_1_19

27.Липов В. Соціальна довіра як цінність, інституція та інститут. Праці наукового товариства ім. Шевченка. Том LI. Економічний збірник. Том 1. НТШ

; Західний науковий центр НАН України і МОН України. Львів : НТШ, 2017. С. 112–126

28. Лопушинський І.П. Довіра до влади як державотворчий чинник в Україні [Електронний ресурс] / І.П. Лопушинський // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. – 2016. – № 2. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2013_2_23

29. Маматова Т. В. Довіра як ключова цінність проектного і програмного управління і публічній сфері // № 4 (2021): Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. – Режим доступу: <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/92>

30. Мартинюк І., Соболева Н. Формування довіри як передумова інтеграції суспільства: довірчі відносини в сучасному українському соціумі. Українське суспільство: моніторинг соціальних змін. 2016. Вип. 3 (17). С. 150–166.

31. Мартинюк І. Соціологія довіри в українських реаліях / І. Мартинюк, Н. Соболева // Соціальні виміри суспільства.: зб. наук. праць. – К.: ІС НАН України, 2016. – Вип. 4 (15). – С. 78–122.

32. Мертон Р. Социальная структура и аномия / Р. Мертон // Социология преступности (Современные буржуазные теории). – М. : Прогресс, 1966. – С. 299 – 313

33. Міхеєва В.В. Довіра як феномен соціальної реальності [Електронний ресурс] / В.В. Міхеєва // Вісник Національної юридичної академії України імені Ярослава Мудрого. Серія: Філософія, філософія права, політологія, соціологія. – 2020. – № 1. – С. 76–83. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnyua_2020_1_11

34. Мішин Ю.Р. Довіра в структурі соціальної взаємодії / Ю.Р. Мішин // Економіка та держава. – 2015. – № 1. – С. 47–50.

35. Міщенко, А., & Теремко, В. (2023). Вплив медіа на формування довіри громадян до влади в період війни. Український інформаційний простір, (1(11)), 301–312. [https://doi.org/10.31866/2616-7948.1\(11\).2023.279723](https://doi.org/10.31866/2616-7948.1(11).2023.279723)

36.Москвич Л.М. Суспільна довіра до суду як показник ефективності судової влади [Електронний ресурс] / Л.М. Москвич // Вісник Верховного Суду України. – 2017. – № 2. – С. 25–30. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vvsu_2017_2_7

37.М'ясникова Н.О. Довіра як віра у відповідальність та орієнтир у сучасному соціальному світі [Електронний ресурс] / Н.О. М'ясникова // Гілея. – 2018. – Вип. 95. – С.201–205. – Режим доступу: <http://gileya.org/index.php?ng=library&cont=long&id=115>.

38.Назарук О. Довіра як передумова формування позитивного соціального досвіду особистості / О. Назарук // Проблеми загальної та педагогічної психології. – 2010. – Т. 12. – С. 216–224

39.Оцінка громадянами ситуації в країні, довіра до соціальних інститутів, політико-ідеологічні орієнтації громадян України в умовах російської агресії (вересень–жовтень 2022р.). – Режим доступу: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-sytuatsii-v-kraini-dovira-do-sotsialnykh-instytutiv-politykoideologic>

40.Парсонс Т. Система современных обществ / Т. Парсонс. – Режим доступу: <https://doi.org/10.15421/292205>

41.Патнэм Р. Чтобы демократия сработала. Гражданские традиции в современной Италии; пер. с англ. А. Захаров. М.: Ad Marginem, 1996. 287 с

42.Пахомова Т., Рокотянська А. Соціальна довіра до органів публічної влади як категорія соціального управління. Соціально-економічні проблеми і держава. 2019. Вип. 2 (21). С. 146-154. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2019/19ptiksu.pdf>

43.Погорілий С.С. Довіра до державної влади як категорія політичного управління [Електронний ресурс] / С.С. Погорілий // Державне будівництво. – 2012. – № 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu_2012_1_40

44.Погорілий С. Соціальне моделювання довіри до влади в сучасному державному управлінні / С. Погорілий // Держава та регіони. – 2010 – № 3. – С. 73–78.

45.Правосуд О. (2022) Роль і місце довіри населення в системі публічного управління у сфері забезпечення національної безпеки//ВІСНИК НУЦЗ УКРАЇНИ. СЕРІЯ: ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ 2022 (1). – Режим доступу: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/15429>

46.Про відновлення довіри до судової влади в Україні: Закон України від 08 квітня 2014 р. №1188-VII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1188-18> (дата звернення: 13.11.2023).

47.Результати другого всеукраїнського опитування населення України щодо довіри судової влади, судової реформи, сприйняття корупції, проведеного програмою USAID «Нове правосуддя» у жовтні 2018 року. URL: <https://newjustice.org.ua/wp-content/uploads/2018/11/1NJOctober2018SurveyPublicResultUKR.pdf> (дата звернення: 13.11.2023).

48.Рябцев Л. (2020)Відновлення ресурсу довіри як необхідна умова вироблення дієвої державної політики в Україні//Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2020. №4 (12) <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=843>

49.Селигмен А. Проблема доверия. Режим досупа : http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpqgvzdia_2017_61_12

50.Сичова А. Феномен політичної довіри крізь призму концепції легітимності. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Політологія, Соціологія, Філософія. 2020. Вип. 14. С. 53–55

51.Стеценко Т. О., Єрмакова Т. Г. Довіра як соціальний ресурс: від теоретичної концептуалізації до пошуку механізмів практичного управління. Науково-теоретичний альманах «Грані». 2018. Т. 21. № 7. С. 44-52.

52.Супрунець Т. А. Довіра в суспільстві як показник його стабільності/Вісник Львівського університету. Серія соціологічна. 2013. Випуск 7 [Текст]. Вип 95. / Треті Всеукраїнські Кулішеві читання з філософії, етнокультури, присвячені пам'яті С. Б. Кримського / за ред. В. А. Личковаха. – Чернігів : ЧНПУ, 2011. – 288 с.

53. Турлакова А.С. Природа сучасної інституційної корупції. Соціальна економіка. 2019. №2. С. 54–60

54. Тьоніс Ф. Спільнота та суспільство. Основні поняття чистої соціології. Київ: Дух і літера, 2005. 262 с.

55. Фельдман О.Б. Довіра та щирість як передумови зовнішньої та внутрішньої відкритості людини [Електронний ресурс] / О.Б. Фельдман // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2017. – Вип. 61. – С.110–119. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpvgvzdia_2017_61_12

56. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. — СПб., 1999. — режим доступу:
https://uu.edu.ua/upload/Osvita/Navch_metod_d_t/Navch_metod_materiali/Psychologiya/Teoretichni_zasadi_Tsiba.pdf

57. Фоміна О., Голуб П. Підвищення довіри до судової влади як показник розвитку українського соціуму // ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ. - № 1 (77) (2020). Режим доступу: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/1122>

58. Фукуяма Ф. Великий крах. Людська природа і відновлення соціального порядку / Ф. Фукуяма / Переклад з англійської Віктора Дмитрука. – Львів : Кальварія, 2005. – 380 с.

59. Фукуяма Френсіс. Соціальний капітал. Переклад: Лілія Шевчук. Незалежний культурологічний часопис «І». Культура має значення. 2018. № 53. URL: <http://www.ji.lviv.ua/n53texts/fukuyama.htm>

60. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. – РЕЖИМ ДОСТУПУ URL: <http://www.ji.lviv.ua/n53texts/fukuyama.htm>

61. Ханік, Ю.-Б. (2021). Вплив рівня довіри громадян до суб'єктів публічної влади на застосування публічного маркетингу в Україні. Аспекти публічного управління, 9(2), 43-49. <https://doi.org/10.15421/152117>

62. Хоскінг Дж. Економіка доверія / Дж. Хоскінг // Неприкосновенный запас. – 2010. – №5 (73). – Режим доступа к сайту: <http://magazines.russ.ru/nz/2010/5/ho7.html>

63. Хоскинг Дж. Доверие: деньги, рынок и общество / Дж. Хоскинг ; пер. с англ. – М. : Московская школа политических исследований, 2012. – 80 с.

64. Цибульська Т.В. Ефективність обслуговування та інституційна довіра // Механізми публічного управління / Одеський рег. Ін-т держав. у-пр. Національної академії державного управління при Президентові України - Том 33 (72) № 1 2022. – Режим доступу https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2022/1_2022/16.pdf

65. Чабанна М.В. Довіра до політичних інститутів: передумови та наслідки демократії [Електронний ресурс] / М.В. Чабанна // Магістеріум. Політичні студії. – 2016. – Вип. 58. – С. 8–14. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Magisterium_p_2016_58_4.

66. Шайгородський Ю. Криза суспільної довіри: суперечність між очікуваннями та реальністю. Політичне поле України у ситуації суспільної кризи: влада, опозиція, політичні партії, громадські організації / за ред. О. Майбороди. 2021. Київ : ІПіЕнД ім. І. Ф. Кураса НАН України. 264 с.

67. Шайгородський Ю. (2021) Довіра як політико-психологічний феномен № 4 (2021) / Політична культура та ідеологія.- Режим доступу до джерела: <https://jpl.donnu.edu.ua/article/view/11917>

68. Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы. – 2000. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1173>

69. Штомпка П. Доверие в эпоху глобализации [Електронний ресурс] / П. Штомпка // Социальная политика и социология. – 2006. – №4. – С. 8 – 15. Режим доступа к сайту: <http://elibrary.ru/item.asp?id=14628159>

70. Штуца О.В. Довіра як аспект соціально-психологічного благополуччя особистості [Електронний ресурс] / О.В. Штуца // Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер.: Психологічні науки. – 2015. – Вип. 1. – С. 71–73. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2015_1_22.

71. Щедрова Г. Чинник довіри як інструмент політичних технологій. Гілея: науковий вісник. 2020. Вип. № 154 (3). С. 335–341.

72. Як змінювався рівень довіри українців до силових та правоохоронних органів. Режим доступу: -

<https://www.slovoidilo.ua/2023/06/21/infografika/suspilstvo/yak-zminyuvavsya-riven-doviry-ukrayincziv-sylovyh-ta-pravooxoronyh-orhaniv>

73. Castaldo S. Trust variety: Conceptual nature, dimensions and typologies [online]. URL: https://sau.in.ua/app/uploads/2019/07/o_v_hizhnyak_kultura_doviri_praktikum.16.03_1.pdf

75. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training, and Research // Journal of Social Issues. - 1994. - Vol. 50,¹ 1. - P. 13-32. – режим доступу: <https://kph.ffs.npu.edu.ua!/e-book/tpft/data/WOLG%20%23%202/bookchap/978527200335.html>

76. Dovzhenko, O. (2022, March 13). Chomu v media nemaie i ne maie buty "vsiiei pravdy" pro viinu [Why there is not and should not be "the whole truth" about the war in the media]. Detektor media. <https://detector.media/blogs/article/197451/2022-03-13-chomu-v-media-nemaie-i-ne-maie-buty-vsiiei-pravdy-pro-viynu/> [in Ukrainian].

77. Dutsyk, D., Orlova, D., & Budivska, H. (2022). Transformatsiia sfery mediahramotnosti v umovakh povnomasshtabnoi viiny v Ukraini: Analitychnyi zvit [Transformation of the sphere of media literacy in the conditions of full-scale war in Ukraine: Analytical report]. Ukrainskyi instytut media ta komunikatsii. <https://www.jta.com.ua/wpcontent/uploads/2022/07/Transformation-medialiteracy-UA-1.pdf> [in Ukrainian]

78. Festinger Leon A THEORY OF COGNITIVE DISSONANCE A THEORY OF COGNITIVE DISSONANCE by Leon Festinger published in English by Stanford University Press. – Режим доступу до джерел: <https://www.sup.org>

79. Gambetta Diego The Sicilian Mafia: The Business of Private Protection (Cambridge: Harvard University Press, 1993), p. 35.

80. Homans G.C. Social Behavior its elementary Forms. NY.: NYS. 1961. – Режим доступу: <https://doi.org/10.15421/292205>

81.Hotsur, O. (2022). Osoblyvosti funktsionuvannia mediarynku Ukrainy v umovakh viiny (liutyi-veresen 2022 roku) [Peculiarities of the functioning of the media market of Ukraine in conditions of war (February–September 2022)] <https://doi.org/10.15421/292205>

82.Hrushetskyi, A. (2023, January 13). Dynamika doviry sotsialnym instytutsiiam u 2021–2022 rokakh [Dynamics of trust in social institutions in 2021–2022]. Kyiv International Institute of Sociology. <https://kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1174&page=1> [in Ukrainian].

83.Giddens A. New Rules of Sociological Method: A Positive Critique of Interpretative Sociologies / Anthony Giddens.–Cambridge: Polity Press,1993. - 196 p.

84.Khyzhniak O.V. (2017). Kultura doviry v reklamii ta PR tekhnolohiiakh: praktykum [Culture of trust in advertising and PR technologies: workshop]. Kh. : Kharkivskyi natsionalnyi universytet imeni V. N. Karazina [in Ukrainian].

85.Lenard P. Trust your compatriots, but count your change: The roles of trust, mistrust and distrust in democracy. Political Studies. 2008. No. 56(2). P. 312–332.

86.McAllister I. The Economic Performance of Governments // Critical Citizens: Global Support for Democratic Government / Ed. by P. Norris. Oxford: Oxford University Press. 1999. Pp. 188-203.

87.Otsinka sytuatsii v kraini, dovira do instytutiv suspilstva ta politykiv, elektoralni oriientsatsii hromadian (berezen 2021r.) [Assessment of the situation in the country, trust in the institutions of society and politicians, electoral orientations of citizens (March 2021)]. Retrieved from <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-sytuatsii-v-kraini-dovira-do-instytutiv-suspilstva-ta-politykiv-elektoralni-oriientsatsii-gromadian-berezen-2021r> [in Ukrainian].

88.Pomaza-Ponomarenko A., Hren M., Durman O., Bondarchuk N., Vorobets V. "Management mechanisms in the context of digitalization of all spheres of society". Revista San Gregorio. SPECIAL EDITION-2020. (2020)

89. Rotter J. Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *American Psychologist*. 1980. № 35(1). P. 1–7.

90. Putnam R. *Bowling alone: the collapse and revival of American community* / R. Putnam. New York: Simon Schuster. – 2000.

91. Trust in Government // OECD. URL: <https://www.oecd.org/gov/trustin-government.htm>.