

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО
УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
КАФЕДРА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА
РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

на тему: «СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ДОВІРИ
ГРОМАДЯН ДО ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ
УКРАЇНИ»

Виконала: студентка IV курсу 437 групи

галузь знань:

28 Публічне управління та адміністрування

спеціальності:

281 Публічне управління та адміністрування

Чаленко Вікторія Олександрівна

Науковий керівник:

доцент б.в.з.

Верба Світлана Миколаївна

Рецензент:

Доктор політичних наук, професор.

Євтушенко Олександр Никифорович

м. Миколаїв – 2023 рік

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ ГРОМАДЯН ДО ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ..	7
1.1. Концептуальні положення дослідження феномену довіри	7
1.2. Детермінанти довіри в контексті трансформацій суспільства	14
РОЗДІЛ 2. ДОВІРА ЯК ВАЖЛИВИЙ ЕЛЕМЕНТ В СПІВІСНУВАННІ СУСПІЛЬСТВА	ТА
ДЕРЖАВИ.....	25
2.1 Роль сприйняття корупції у формуванні довіри до працівників органів виконавчої	влади
.....	25
2.2 Вплив медіа на формування довіри до працівників органів виконавчої влади.....	36
2.3 Психологічні фактори, що впливають на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади.....	45
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Проблема довіри громадян до працівників органів державної влади в Україні є актуальною у зв'язку з необхідністю створення сучасної ефективної системи державного управління, забезпечення демократичних процесів та боротьби з корупцією. У теперішньому військовому стані важливим елементом взаємодії між державою та громадянами є довіра громадян до працівників органів державної влади. Ця довіра формується на основі різних чинників, які потребують детального вивчення.

Довіра громадян до працівників органів виконавчої влади є важливим аспектом ефективної роботи державного апарату та побудови демократичного суспільства. Довіра створює основу для співробітництва між громадянами і владою, сприяє зміцненню легітимності та стабільності державних інституцій. Однак, рівень довіри може бути різним і залежить від соціально-психологічних чинників.

Одним із ключових аспектів дослідження є вивчення феномену довіри та аналіз різних теоретичних підходів та моделей, що використовуються для дослідження довіри в контексті взаємодії між громадянами та працівниками органів державної влади. Це дозволить нам отримати теоретичну базу для подальшого аналізу

Також воно спрямоване на визначення детермінантів довіри громадян до працівників органів державної влади в контексті трансформацій суспільства. Буде проаналізовано роль різних факторів, таких як інституційна довіра, якість демократичних процесів, ефективність виконавчої влади та інші соціально-економічні аспекти, що впливають на формування довіри громадян.

Дане дослідження підтверджує той факт, що глибше розуміння проблем довіри громадян працівниками органів державної влади та виявлення факторів, які впливають на формування цієї довіри сприятиме лібералізації суспільства в

цілому. Це особливо важливо в контексті трансформаційного суспільства, де країна стикається з викликами реформування системи державного управління, забезпечення демократичних процесів та боротьби з корупцією.

Метою даного дослідження є визначення детермінантів довіри громадян до працівників органів державної влади та аналіз впливу різних чинників на формування цієї довіри.

Для досягнення цієї мети були визначені такі **завдання**:

- вивчення концептуальних положень дослідження феномену довіри, аналіз різних теоретичних підходів та моделей, що досліджують довіру в контексті взаємодії між громадянами та працівниками органів державної влади;

- визначити детермінант довіри громадян до працівників органів державної влади в контексті трансформацій суспільства та дослідити фактори впливу на формування довіри громадян;

- проаналізувати ролі сприйняття корупції у формуванні довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Дослідження впливу сприйняття корупційних явищ на рівень довіри та розуміння механізмів, що може підірвати довіру до працівників органів влади.

- проаналізувати вплив медіа на формування довіри громадян до працівників органів виконавчої влади та вивчити їх роль в інформуванні громадськості про діяльність державних органів;

- визначити психологічні фактори, що впливають на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади.

Зазначена вище мета досягається крізь призму наступних критеріїв: вивчення теоретико-методологічних засад організації та функціонування державної служби, розгляд державної служби як різновиду публічної служби, її соціальної ролі, функцій та принципів державної (публічної) служби в Україні.

Виконання цих завдань дозволить отримати важливі висновки та рекомендації, які сприятимуть покращенню взаємодії між громадянами та

працівниками органів виконавчої влади та зміцненню демократичних процесів в Україні.

Предметом роботи є організація суспільних відносин та функціонування органів влади в Україні.

Об'єктом роботи є соціально-психологічні чинники довіри громадян до працівників органів виконавчої влади України.

Методологічну основу дослідження складає сукупність методів і прийомів наукового пізнання, в основі яких лежить системний підхід, що сприяє комплексному дослідженню, з урахуванням адміністративно-правового спрямування, процесу вивчення досвіду організації та функціонування публічної служби в Україні. За допомогою історико-правового методу розглянуто формування та закріплення понять «публічна служба», «державна служба», нормативно-правову базу, що на даний регламентує організацію роботи органів влади у відносинах з громадянським суспільством.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, які об'єднують п'ять підрозділів, висновків і списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 60 сторінок. Список використаних джерел налічує 41 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ ГРОМАДЯН ДО ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

1.1. Концептуальні положення дослідження феномену довіри

Феномен довіри - це складний процес, що виникає в результаті взаємодії між людьми. Дослідження цього явища є актуальним в сучасному світі, де довіра є важливим фактором взаємодії людей в різних сферах життя.

Довіра – це певний стан психологічного внутрішнього спокою, що проявляється за відсутності подразників та переживань [41].

Як один з показників соціально-психологічної атмосфери в суспільстві може розглядатися рівень довіри (як до соціальних інститутів, так і до інших членів суспільства). Рівень довіри в суспільстві є важливою характеристикою його стану, вона забезпечує саму можливість існування суспільства як організованої спільноти, можливість існування суспільного порядку та взаємодії. Довіра в суспільстві — довіра між індивідами, між соціальними групами, довіра до соціальних інститутів — забезпечує певний рівень резистентності суспільства до несприятливих чинників — як з боку оточуючого середовища, так і дії внутрішніх чинників, що перешкоджають функціонуванню соціального організму. Довіра тісно пов'язана з емпатією — здатністю співпереживати та співчувати проблемам і почуттям інших членів суспільства як власним. Одним з показників довіри до інших членів суспільства є відповіді на питання «Чи можна довіряти більшості людей?». Порівняно з 2020р. в Україні частка тих, хто вважає, що більшості людей можна довіряти, знизилася з 30% до 24% (за статистично незмінної частки

тих, хто дотримується думки, що потрібно бути дуже обережними у стосунках з людьми), що може бути спричинено впливом війни на громадську свідомість [40].

Основні концептуальні положення дослідження феномену довіри наступні (схема 1):

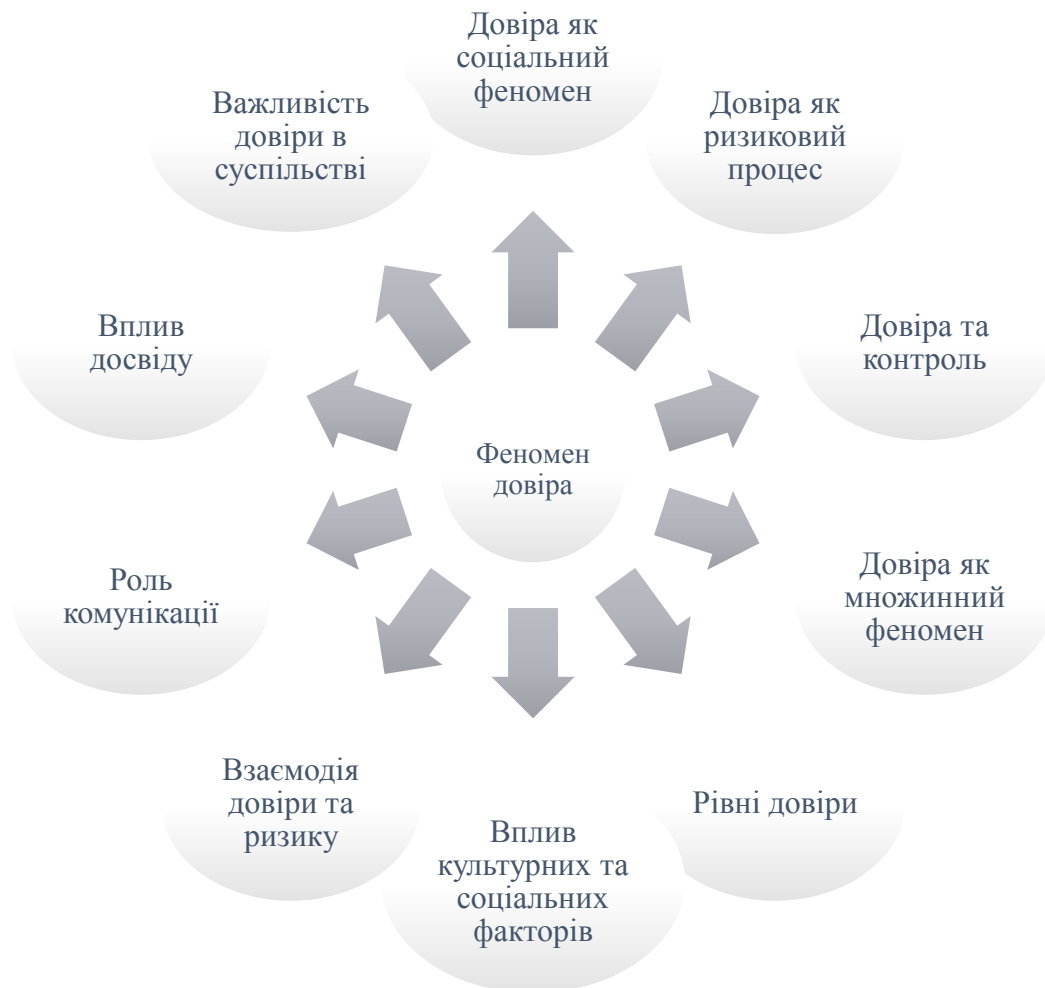


Схема 1. Основні концептуальні положення дослідження феномену довіри

1. Довіра як соціальний феномен: довіра - це соціальний феномен, який існує між людьми. Це означає, що довіра залежить від взаємодії між двома або більше людьми. Довіра може бути присутня в різних контекстах, таких як міжособистісні відносини, ділові відносини, відносини між громадянами та державою тощо.

2. Довіра як ризикований процес: довіра є ризикованим процесом, оскільки люди покладаються на інших, не маючи можливості передбачити їхні дії. Це означає, що довіра потребує певної міри ризику з боку довірчого, і цей ризик може бути пов'язаний з можливими наслідками в разі зради довіреної особи.

3. Довіра та контроль: довіра і контроль є взаємопов'язаними концепціями. Люди можуть довіряти іншим, але одночасно контролювати їхні дії, щоб переконатися в тому, що їхні очікування виконуються. Контроль може бути формальним (наприклад, законодавчі норми) або неформальним (наприклад, норми поведінки).

4. Довіра як множинний феномен: довіра є множинним феноменом, оскільки вона може існувати відносно різних аспектів людини або ситуації. Наприклад, люди можуть довіряти одне одному в різних аспектах, таких як інтелектуальні здібності, надійність, етика та інші. Крім того, довіра може бути спрямована на різні сфери життя, наприклад, на роботу, ділові відносини, освіту тощо.

5. Рівні довіри: довіра може бути розглянута на рівнях індивідуального, групового та інституційного рівнів. (схема 2)



Схема 2. Рівні довіри

На рівні індивідуальної довіри, людина визначає, кому вона може довіряти, на рівні групової довіри - люди визначають, на скільки довіряти іншим членам своєї групи, а на рівні інституційної довіри - люди визначають, наскільки довіряти установам та організаціям, таким як держава, банки тощо.

6. Вплив культурних та соціальних факторів: культурні та соціальні фактори можуть впливати на рівень довіри в суспільстві. Наприклад, в деяких культурах довіра може бути надто високою або надто низькою. Крім того, соціальні фактори, такі як економічний стан країни, політичні кризи, війни тощо, можуть впливати на рівень довіри в суспільстві.

7. Взаємодія довіри та ризику: довіра та ризик є двома аспектами, які часто пов'язані між собою. Надійна довіра може знижувати ризик, тоді як відсутність довіри може підвищувати ризик. В той же час, довіра може бути ризиковою, коли людина надто довіряє іншим, не оцінюючи реальний ризик.

8. Роль комунікації: комунікація між людьми грає важливу роль у розвитку довіри. Якщо люди здатні ефективно спілкуватися між собою та взаємодіяти, то це може сприяти розвитку довіри. Однак, якщо комунікація є недостатньою або некоректною, то це може призвести до порушення довіри між людьми.

9. Вплив досвіду: досвід має велике значення в розвитку довіри. Якщо людина має позитивний досвід спілкування з іншими людьми, то це може збільшити її рівень довіри. Навпаки, негативний досвід може призвести до зниження довіри.

10. Важливість довіри в суспільстві: довіра грає важливу роль в розвитку суспільства, оскільки вона забезпечує співпрацю та взаємодію між людьми. Надійна довіра сприяє ефективному функціонуванню установ та організацій, підвищує рівень економічного розвитку та соціальної стабільності. Тому, розуміння та розвиток довіри є важливим завданням для розвитку суспільства.

Дослідження феномену довіри має широкий спектр застосування, зокрема в економіці, політиці, соціології, психології, технологіях та багатьох інших галузях. Наприклад, дослідження довіри може допомогти у зрозумінні поведінки споживачів та розвитку маркетингових стратегій, а також у підвищенні рівня довіри до державних установ та політиків [32].

Узагалі, розуміння концептуальних положень дослідження довіри є важливим для розвитку соціальних та економічних відносин, а також для підвищення якості життя людей.

Проте, розуміння та дослідження довіри має велике значення для розвитку ефективних міжособистісних відносин, успішного управління та соціальної інтеграції в суспільстві.

Крім того, довіра до влади є важливим чинником, який визначає ступінь відкритості та транспарентності владних структур, їх готовність до співпраці з громадськістю та врахування її інтересів.

Так як довіра є однією з ключових складових ефективної взаємодії між людьми і є основою формування відносин довіри в суспільстві. У контексті відносин між державою та громадянами, довіра громадян до працівників органів державної влади визначає ефективність діяльності органів влади, рівень підтримки державної політики та рівень легітимності владних структур в очах громадян [33].

Однією з ключових теорій, які допомагають розуміти феномен довіри, є соціальний капітал. Соціальний капітал - це мережа соціальних взаємин, які дозволяють людям діяти спільно для досягнення спільних цілей. Він включає у себе елементи, такі як довіра, взаємодопомога та соціальна підтримка. Соціальний капітал може бути виміряний різними способами, наприклад, кількістю соціальних зв'язків рівнем участі у громадських і політичних організаціях та ін. [21].

Іншою теорією, яка допомагає розуміти довіру, є теорія соціальної ідентичності. Вона стверджує, що довіра залежить від того, наскільки особа ідентифікується зі своєю групою. Якщо людина ідентифікується з державою та її інституціями, то вона може бути більш схильною довіряти працівникам органів державної влади.

Довіра може бути як загальною до системи влади в цілому, так і до окремих посадовців, політичних партій, політичних ідеологій та програм.

В дослідженнях довіри громадян до працівників органів державної влади використовуються різні методи та підходи. Деякі дослідники використовують опитування громадян, інші аналізують публічну думку, треті досліджують конкретні ситуації, в яких проявляється довіра чи недовіра до працівників органів державної влади. При цьому, важливо враховувати, що довіра є динамічним явищем, яке може змінюватися в залежності від різних факторів, таких як економічна ситуація в країні, політична стабільність, рівень корупції тощо [5].

Взагалі, дослідження феномену довіри є складним і багатограним завданням, оскільки довіра має різні аспекти та проявляється в різних сферах життя людей.

Концептуальні положення дослідження феномену довіри допомагають зрозуміти цей складне та багатогранне явище, а також досліджувати його в різних контекстах. Дослідження довіри має велике значення як для науковців, так і для практиків, оскільки воно допомагає розуміти та вирішувати проблеми, пов'язані зі збереженням та підвищенням довіри.

«Соціально-психологічна атмосфера в суспільстві є одним із чинників формування як громадської свідомості загалом, так і його системи цінностей зокрема. Перед початком широкомасштабної російської агресії в Україні переважали критичні оцінки того, як розвивається країна. Так, у грудні 2021р. більшість (65,5%) респондентів вважали, що події в Україні розвиваються в неправильному напрямі, натомість правильним розвиток подій назвали лише 20% опитаних (діаграма «Якщо говорити в цілому, події в Україні розвиваються...?», с.18). Такий емоційний фон оцінок ситуації в країні був характерним для українського суспільства, за винятком коротких «сплесків» соціального оптимізму після обрання нового Президента — найбільшою мірою це проявилось у перші місяці після приходу до влади В.Зеленського. Наприклад, у вересні 2019 р. 57% опитаних вважали, що справи йдуть у правильному напрямі, і лише 17% — що в неправильному. Однак з часом рівень соціального оптимізму знову йшов на спад. Після широкомасштабного вторгнення російських військ в Україну **Стан наукової розробки теми.** На сучасному етапі важливим є підвищення рівня довіри громадян до працівників органів влади в Україні. Дослідження за цією тематикою є необхідними та актуальними. Даною проблематикою займаються такі видатні українські вчені,

як: А.А. Видай, А.М. Гірник, М.Ф. Головатий, А.В. Глухова, Е.Г. Сорокіна, М.Т. Титаренко.

Зарубіжний досвід комунікації органів влади з громадянами досліджували Майкл Уолтцер, Шо Роберт Б., Джордж Свенсен та інші.

Науковцями досліджено, проаналізовано та систематизовано основні напрями організації і комунікації органів влади з громадянами. Проте, діяльність органів влади є дуже динамічним процесом, який потребує подальшого перманентного дослідження та уваги суспільства.

частка тих, хто вважає, що події розвиваються у правильному напрямі, істотно зростає, порівняно з «довоєнними» показниками. За даними опитування, що проводилося Центром Разумкова у вересні-жовтні 2022р., 51% респондентів вважали, що події в Україні розвиваються у правильному напрямі, і лише 28% — що в неправильному» [40].

Якщо зростання соціального оптимізму у зв'язку із зміною влади легко пояснити надіями на позитивні зміни, пов'язані з приходом нової влади, то зростання впевненості в тому, що події розвиваються у правильному напрямі, викликане війною, виглядає парадоксальним. Однак це може бути пояснене тим, що йдеться не про оцінку теперішньої ситуації, а про оцінку перспектив і напрямів її розвитку. І покращення цих оцінок може бути викликане тим, що: відбулася консолідація суспільства, зумовлена необхідністю боротьби із зовнішнім ворогом; сформована чітка ціль суспільного розвитку і суспільної дії, де ключовим поняттям є перемога; у суспільства з'явилося чітке уявлення в системі координат «своїчужі», що зумовлює виразне уявлення про те, що потрібно робити. Примітно, якщо серед тих, хто на можливому референдумі проголосував би за вступ до Європейського Союзу, 55% відповідають, що події розвиваються у правильному напрямі, і лише 26% — що в неправильному, то серед тих, хто голосував би проти вступу, більшість вважають, що події розвиваються в неправильному напрямі (відповідно 28% і 53%). Чим вищим є рівень довіри

до влади (наприклад, до Президента країни), тим більшою є частка тих, хто вважає, що події розвиваються у правильному напрямі (їх частка зростає від 30% серед тих, хто зовсім не довіряє Президенту, до 64% серед тих, хто йому повністю довіряє) [40].

1.2. Детермінанти довіри в контексті трансформацій суспільства

Детермінація довіри – це різноманітність явищ, що обмежують відносини довіри в цілому. Ці фактори є на різних життєвих рівнях суспільства та взаємодіють між собою.

Довіра як складний соціально-психологічний феномен детермінується багатьма різноманітними чинниками, які стосуються як матеріальної, так і духовної сфер суспільства (умови праці, професійний розвиток членів колективу, рівень виробництва, якість праці, матеріальні стимули, задоволеність роботою тощо) [25, с. 124].



Схема 3. Види детермінантів довіри

Види детермінантів довіри можна класифікувати за різними аспектами. Ось кілька основних видів детермінантів довіри (схема 3):

1. Індивідуальні детермінанти: Ці детермінанти пов'язані з характеристиками та особистістю конкретної людини. Вони включають рівень самооцінки, довіру до інших людей, досвід, виховання та суспільні цінності.

2. Соціокультурні детермінанти: Ці детермінанти враховують вплив соціокультурного контексту на рівень довіри. Вони включають культурні цінності, норми та стереотипи, етнічну приналежність, релігійні переконання та сприйняття ролі інституцій у суспільстві.

3. Структурні детермінанти: Ці детермінанти враховують вплив структури та організації суспільства на рівень довіри. Вони включають економічні умови, соціальну нерівність, політичну стабільність, якість інституцій та правосуддя.

4. Міжособистісні детермінанти: Ці детермінанти враховують взаємодію між людьми та взаємовідносини в суспільстві. Вони включають якість комунікації, взаємна допомога, взаємодія та співпрацю.

5. Інституційні детермінанти: Ці детермінанти враховують роль інституцій у формуванні довіри. Вони включають дії державних інституцій, правосуддя, правила та законодавство, медіа та громадські організації.

6. Економічні детермінанти: Економічні умови та фактори можуть впливати на рівень довіри в суспільстві. Наприклад, стабільність економіки, рівень доходів, безробіття та економічна нерівність можуть впливати на сприйняття довіри між людьми та інституціями.

7. Політичні детермінанти: Політичний контекст, такий як форма правління, рівень демократії, політична стабільність та корупція, також мають важливе значення для рівня довіри в суспільстві. Наприклад, відкриті та прозорі політичні процеси можуть сприяти підвищенню довіри до державних інституцій.

8. Технологічні детермінанти: Зростання використання технологій та цифровізації можуть впливати на сприйняття довіри в суспільстві. Наприклад, захист приватності, безпека даних та ефективне використання технологій можуть мати вплив на рівень довіри.

9. Екологічні детермінанти: Ставлення до природи та навколишнього середовища може впливати на рівень довіри в суспільстві. Наприклад, ставлення до екологічних питань, бережливе використання ресурсів та збереження природи можуть мати вплив на сприйняття довіри.

10. Історичні детермінанти: Історичний контекст та події можуть мати великий вплив на формування рівня довіри. Наприклад, коли країна переживала довгий період конфлікту, диктатури або інших негативних подій, це може позначитися на рівні довіри серед населення.

11. Демографічні детермінанти: Деякі демографічні фактори можуть впливати на рівень довіри. Наприклад, стать, вік, освіта та рівень доходу можуть впливати на сприйняття довіри до інших людей та інституцій.

12. Комунікаційні детермінанти: Якість комунікації та інформаційного оточення можуть мати вплив на рівень довіри. Надійність, доступність об'єктивної інформації, медіа та соціальні мережі можуть впливати на сприйняття довіри серед громадян.

13. Психологічні детермінанти: Психологічні фактори, такі як почуття безпеки, відчуття контролю, страх та невизначеність, можуть впливати на рівень довіри. Наприклад, страх перед невідомим або небезпекою може знизити рівень довіри, тоді як почуття безпеки та контролю можуть сприяти його підвищенню.

Ці детермінанти довіри взаємодіють між собою та можуть залежати від контексту та особливостей конкретного суспільства. Розуміння цих детермінантів може допомогти у формуванні політик та стратегій для підвищення рівня довіри в суспільстві [35].

Дослідження довіри в контексті трансформацій суспільства є важливим, оскільки зміни в суспільстві можуть впливати на рівень довіри між людьми, групами та інституціями.

Існує декілька детермінантів довіри в контексті трансформацій суспільства, серед яких (схема 4):

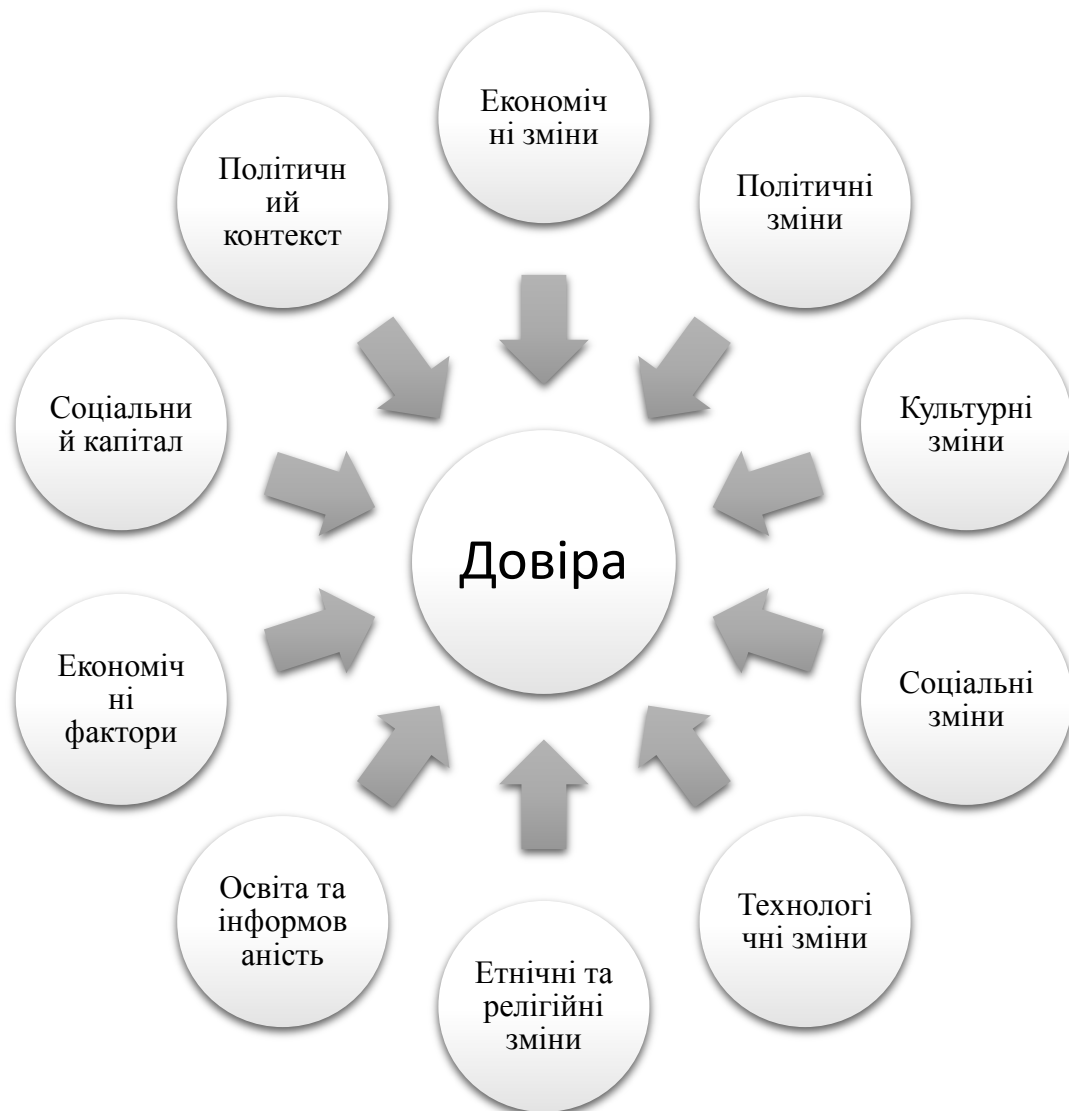


Схема 4. Детермінанти довіри в контексті трансформації

1. Економічні зміни: економічна стабільність та зростання можуть впливати на рівень довіри між людьми та відносини між різними групами. Наприклад, підвищення рівня життя може сприяти зростанню довіри.

2. Політичні зміни: політичні зміни, зокрема зміни влади та інституцій, можуть впливати на рівень довіри. Наприклад, демократизація та

розвиток правової держави можуть сприяти зростанню довіри до державних інституцій.

3. Культурні зміни: культурні зміни, зокрема зміна цінностей та норм поведінки, можуть впливати на рівень довіри між людьми та групами. Наприклад, зміна відношення до довіри може відбуватися через розвиток медіа, культурної освіти та інших культурних факторів.

4. Соціальні зміни: соціальні зміни, зокрема зміна ролі та статусу груп в суспільстві, можуть впливати на рівень довіри між групами. Наприклад, зміна статусу жінок, мігрантів та інших меншин може впливати на рівень довіри між ними та іншими групами.

5. Технологічні зміни: розвиток технологій та зміна способів комунікації можуть впливати на рівень довіри між людьми та інституціями. Наприклад, зростання використання інтернету та соціальних мереж може впливати на довіру до медіа та інформації, що передається через ці канали.

6. Етнічні та релігійні зміни: етнічні та релігійні зміни можуть впливати на рівень довіри між різними групами та інституціями. Наприклад, конфлікти між різними етнічними групами можуть погіршувати довіру між ними та знижувати рівень довіри до державних інституцій.

7. Освіта та інформованість: рівень освіти та інформованості може впливати на рівень довіри між людьми та інституціями. Наприклад, люди з вищою освітою та більшою інформованістю можуть бути більш критичними до інформації та більш схильні до довіри до державних інституцій.

8. Економічні фактори: економічні фактори, такі як рівень доходів, безробіття, соціальна нерівність, можуть впливати на рівень довіри в суспільстві. Наприклад, висока соціальна нерівність може призводити до зниження довіри між людьми та інституціями.

9. Соціальний капітал: соціальний капітал - це набір зв'язків та взаємовідносин між людьми та інституціями в суспільстві. Він може включати в себе такі елементи, як взаємодія між людьми, довіра, співпраця та

взаємодопомога. Високий рівень соціального капіталу може призводити до збільшення рівня довіри в суспільстві, оскільки люди довіряють один одному та сприймають інституції як надійних.

10. Політичний контекст: політичний контекст, такий як форма правління, рівень демократії та права людини, також може впливати на рівень довіри в суспільстві. Наприклад, демократичні системи можуть забезпечувати відкритість, підзвітність та участь громадян, що може підвищувати довіру до державних інституцій.

Враховуючи ці детермінанти, можна зрозуміти, що зміни в рівні довіри в суспільстві є складним процесом, який може бути впливовим різними факторами. Розуміння цих детермінантів може допомогти в розвитку політик та програм, спрямованих на збільшення довіри в суспільстві.

В контексті трансформацій суспільства, «детермінанти довіри громадян до працівників органів державної влади можуть змінюватись. Одним із головних факторів є рівень демократії та правової держави. Якщо держава діє демократично та дотримується правових принципів, то громадяни більш схильні довіряти працівникам державних органів влади;

другим фактором є рівень економічного розвитку країни. Якщо економіка стабільна та процвітає, то громадяни більш схильні довіряти державним інституціям. На відміну від цього, в країнах з низьким рівнем економічного розвитку може бути менше довіри до працівників органів виконавчої влади через відчуття безпомічності та неповноцінності відносно держави;

третім фактором є рівень корупції в державі. Якщо корупція панує на високому рівні, то громадяни можуть мати менше довіри до працівників органів державної влади. Також, важливим є рівень доступності інформації для громадськості про діяльність державних органів влади, яка впливає на рівень довіри до них» [1].

Крім того, важливо враховувати вплив соціальної трансформації на формування довіри до працівників органів державної влади. Наприклад, у період переходу до ринкової економіки та демократії можуть виникати соціальні напруження, які впливають на рівень довіри громадян до державних інституцій.

Крім того, важливу роль у формуванні довіри грають соціально-економічні чинники. Наприклад, на рівень довіри можуть впливати рівень безробіття, рівень життя, дохід на душу населення, рівень освіти тощо. Люди, які мають стабільну роботу та достатній рівень доходів, можуть бути більш схильні довіряти працівникам органів державної влади, ніж ті, у кого є фінансові проблеми.

Також важливими факторами є національна ідентичність, культурні та історичні традиції. У кожній країні можуть бути свої особливості у формуванні довіри до працівників органів державної влади. Наприклад, в деяких країнах може бути більш розвинута культура довіри, а в інших - ні.

Конфлікти, що виникають між державними службовцями в процесі їх діяльності та добули гласності, можуть негативно впливати на відносини влади і населення та зменшити рівень довіри громадян до влади.

Аналіз діяльності сучасних організацій дає підстави робити висновок, що конфлікт є важливою формою взаємодії людей, засобом вирішення тих чи інших ділових проблем та самоствердження особистості в колективі. Їх поява та подальший аналіз дає змогу глибше вникнути у тонкощі ділових стосунків, таємниці порозуміння між керівником і працівниками, виробити оптимальну стратегію взаємодії [30].

«Профілактика службових конфліктів тісно пов'язана із вирішенням організаційних питань соціально-психологічної адаптації співробітників. Із перших самостійних «кроків» служби важливо організувати правильне сприйняття професійного оточення і розуміння необхідності дотримання твердого порядку, діловитості; дати відчутти властиву колективу атмосферу

взаємної вимогливості та доброзичливості: на позитивних прикладах виховувати у фахівців психологічну стійкість проти негативного впливу осіб з антигромадською спрямованістю, викривати психологічні витoki різних форм прояву професійної деформації, попереджати психологічні зриви в поведінці «новачків» та стежити за тим, щоб ніхто «не згасив» натхнення до роботи окриком або принизливим підгананням.

Подолання і вирішення конфліктів, які дезорганізують професійний колектив співробітників і негативно позначаються на якості й ефективності службової діяльності, залежить від багатьох складових:

- предмета конфлікту;
- учасників та їх характеристик;
- причин виникнення і форм прояву;
- динаміки перебігу і розвитку, точності прогнозу його наслідків» [4].

За значенням для групи й організації виокремлюють два види конфліктів, а саме конструктивний та деструктивний.

Характеристиками деструктивного конфлікту є те, що він:

- 1) скеровує необхідну енергію, сили та ресурси в непотрібне русло;
- 2) руйнує мораль та підсилює негативну самооцінку;
- 3) руйнує внутрішній зв'язок в групі та послаблює взаємну співпрацю;
- 4) поглиблює різницю у ставленні до цінностей;
- 5) стимулює безвідповідальну поведінку;
- 6) формує в людини відчуття незадоволеності ситуацією, їх долає загальне погане самопочуття.

загальне погане самопочуття.

Тобто наслідками такого виду конфлікту може бути незадоволеність, поганий стан духу (наприклад, зростання плинності кадрів і зниження продуктивності); менший ступінь співробітництва в майбутньому; сильна відданість своїй групі і непродуктивна конкуренція з іншими групами; формування уявлення про іншу групу як про «ворога», уявлення про свої цілі як про позитивні, а про цілі іншої сторони – як негативних; згортання

взаємодії і спілкування між конфліктуючими; збільшення ворожості між конфліктуючими сторонами; надання більшого значення «перемозі» в конфлікті, ніж рішенню реальної проблеми [28].

Що стосується другого виду конфліктів, а саме конструктивного, то він:

- 1) розкриває важливі проблеми, які в результаті взаємодії стають більш зрозумілими;
- 2) сприяє розв'язанню проблеми;
- 3) стимулює виникнення оптимальної комунікації між учасниками;
- 4) сприяє вивільненню негативних емоцій, що, в свою чергу, є превентивними заходами виникнення стресу;
- 5) допомагає налагодити контакт між учасниками, які беруть участь у спільному вирішенні конфліктної ситуації;
- 6) допомагає розвиватись індивідуально, отримувати необхідні навички та досвід [28].

Відтак, наслідками конструктивних конфліктів стане відчуття причетності до вирішення проблеми, яке зменшує труднощі в реалізації рішення; розташування сторін до співпраці в майбутніх ситуаціях; зменшення синдрому покірності; розширення набору альтернативних варіантів вирішення проблеми; опрацювання членами групи можливі проблеми у виконанні ще до того, як рішення почне виконуватися та звернення уваги сторін на проблему, яка провокує індивідів на конфліктна взаємодія і вимагає свого рішення [28].

У контексті трансформацій суспільства, які відбуваються в сучасному світі, особливо важливими є такі чинники, як розвиток інформаційних технологій, глобалізація, демократизація та децентралізація влади. Ці процеси можуть впливати на рівень довіри громадян до працівників органів державної влади, зокрема шляхом забезпечення більшої доступності

інформації про роботу державних органів та їх відкритості до громадського контролю.

У цьому контексті важливо зазначити, що довіра до працівників органів державної влади може бути низькою через недостатню прозорість та відкритість владних структур, корупцію та недостатню відповідальність державних службовців.

Указом Президента України „Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики” від 15 вересня 2005 року було ініційовано проведення щорічних Президентських слухань – постійно діючого механізму громадських консультацій, основним організатором яких ставала Стратегічна Рада при Президентові України. На перших Президентських слуханнях „Виклики, породжені свободою”, які відбулися 28 листопада 2005 року, підкреслено, що „тільки погляд очі в очі, пряма дискусія, неодноразова, десятки круглих столів можуть дати відповідь на те, хто ми є, яку політику ми маємо вести”, сприятиме цьому і консолідована співпраця „влади, суспільства і громадянина” [23, с. 6].

Окремим фактором, який може впливати на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади, є сприйняття корупції. Дослідження показують, що існує пряма залежність між рівнем сприйняття корупції та рівнем довіри до державних інституцій. Якщо громадяни сприймають, що в державних органах поширена корупція, то вони будуть менш схильні довіряти працівникам цих органів.

Також важливу роль у формуванні довіри громадян грає вплив медіа. З одного боку, медіа можуть сприяти формуванню довіри до працівників органів виконавчої влади шляхом позитивного висвітлення їх діяльності та висвітлення успішних прикладів роботи державних службовців. З іншого боку, негативне висвітлення скандальних справ може знижувати рівень довіри до державних інституцій.

Психологічні фактори також можуть впливати на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Наприклад, дослідження показують, що люди, які мають вищий рівень емоційної стабільності, більш схильні довіряти іншим людям, в тому числі і працівникам державних органів. Також важливо враховувати культурні різниці, оскільки культурні особливості можуть впливати на сприйняття довіри та поваги до державних інституцій.

Усі ці фактори не є вичерпним переліком того, що може впливати на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади, проте вони демонструють, що цей рівень не є статичним і може змінюватись залежно від багатьох факторів.

Отже, важливо, щоб державні органи приділяли увагу формуванню і збереженню довіри громадян, зокрема, шляхом забезпечення прозорості, раціональності та ефективності їх діяльності. Крім того, важливо, щоб усі фактори, що можуть впливати на рівень довіри, були враховані при плануванні та впровадженні політик, які стосуються роботи державних органів. Тільки таким чином можна створити умови для підвищення довіри громадян до державних інституцій, що є важливим елементом будь-якої демократичної системи.

РОЗДІЛ 2

ДОВІРА ЯК ВАЖЛИВИЙ ЕЛЕМЕНТ В СПІВІСНУВАННІ СУСПІЛЬСТВА ТА ДЕРЖАВИ

2.1 Роль сприйняття корупції у формуванні довіри до працівників органів виконавчої влади

Корупція - це незаконна або недоброчесна практика, яка включає в себе зловживання посадовими повноваженнями чи впливом з метою особистої вигоди, включаючи отримання неправомірних вигод, взяток, використання влади для особистої користі та інших незаконних дій.

«Корупція (від лат. *corruptio* – підкуп) – зловживання посадовою особою своїм службовим становищем заради власних інтересів, що спричиняє шкоду інтересам держави й суспільства.

Корупція як правило, супроводжується порушенням законності. Під корупцією розуміють підкупність, продажність, хабарництво державних посадових осіб, політичних і громадських діячів, урядовців та високопоставлених чиновників. Для боротьби з цим явищем в державному управлінні мають бути застосовані різноманітні заходи, серед яких не останнє місце займають етичні протидії корупції.

Однак етика державного службовця орієнтована не лише на боротьбу з корупцією, її вимоги торкаються будь-якої сторони професійного життя розглядає етика державної служби є:

ставлення професійної групи і кожного спеціаліста до суспільства в цілому, його інтересів;

визначення моральних якостей особистості представника державної служби, які забезпечуватимуть найкраще виконання ним професійного обов'язку;

обґрунтування професіоналізму як моральнісної якості державного службовця;

усвідомлення специфіки моральнісних відносин кадрового корпусу державної служби і громадян, які є безпосередніми об'єктами їх професійної діяльності;

розкриття сутності взаємовідносин всередині професійних колективів органів державного управління, специфічних моральних норм, які виражають ці відносини;

виявлення особливостей, мети, завдань та методів професійного етичного навчання державно-управлінського персоналу.

Отже, в процесі побудови правової, демократичної, соціальної держави зростає значимість діяльності державних службовців. Метою змін в державному управлінні є становлення професійних, вискоефективних, стабільних і авторитетних владних інститутів, діяльність яких базується на чітких моральних та професійно-етичних принципах і нормах. Довіра громадян до влади, спроможність державних службовців ефективно та етично коректно виконувати свої соціальне призначення є визначальними факторами продуктивних суспільних взаємодій та конструктивного суспільного розвитку» [18].

Основне суспільне призначення органів влади – служити народові України та кожному його громадянину окремо. «Навколо місії даної професії будується вся професійноетична система державної служби: цінності, принципи, норми і стандарти поведінки, вимоги до моральних якостей державних службовців.

На державній службі фіксують:

стандарти поведінки у взаємодіях та спілкуванні з громадянами, представниками релігійних і громадських об'єднань, ЗМІ; ставлення до професійних обов'язків; внутрішньо-службової поведінки; участі в об'єднаннях та політичної або іншої неупередженості; ділових відносин з представниками інших гілок влади, іноземними делегаціями; управління конфліктом інтересів; антикорупційного поведіння; поведіння з конфіденційною, службовою інформацією; прав співробітників; службових викриттів тощо» [18].

В Законі України цитується так: «Корупція - використання особою наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей» [23].

Але, корупція може приймати різні форми та виявлятися у різних сферах діяльності.

Основні види корупції включають (схема 5):

1. «Хабарі: найпоширеніша форма корупції, при якій пропонується або приймається грошова або матеріальна вигода з метою здійснення або прискорення певної дії, послуги чи прийняття рішення.

2. Неправомірне використання публічних ресурсів: це включає випадки, коли службовці зловживають публічними коштами, майном або іншими ресурсами для особистої вигоди.

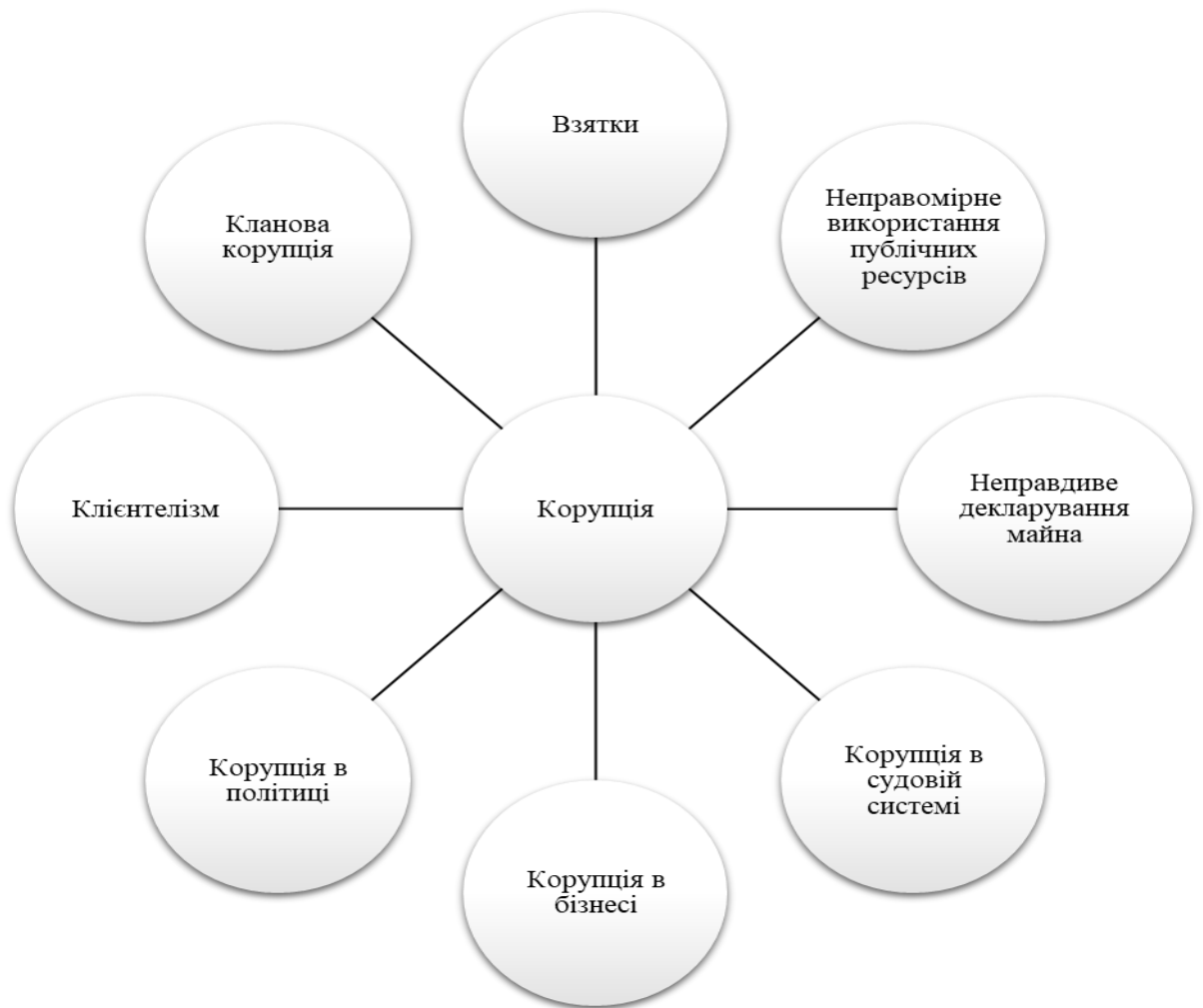


Схема 5. Види корупції

3. Неправдиве декларування майна: коли посадовці надмірно або неправдиво декларують своє майно з метою приховування суттєвих активів або ухилення від оподаткування.

4. Корупція в судовій системі: це включає випадки, коли судді або інші працівники правосуддя приймають взятки або зловживають своїм статусом з метою впливу на судові рішення.

5. Кланова корупція: коли корупція стає систематичною практикою в певній групі або клані, де влада та вигоди концентруються в руках обмеженої групи людей, які використовують свій статус для особистої наживи.

6. Корупція в бізнесі: це включає випадки, коли бізнесові особи пропонують або приймають взятки, порушують правила конкуренції,

використовують свій вплив для отримання неправомірних переваг або ухиляються від сплати податків.

7. Корупція в політиці: це включає випадки, коли політичні діячі отримують взятки, зловживають своїм впливом або користуються публічними ресурсами для особистої наживи або політичного виграшу.

8. Клієнтелізм: коли політичні чиновники використовують свої посадові позиції для розподілу ресурсів, послуг або посад серед своїх прихильників або осіб, які їх підтримують [36].



Схема 6. Форми корупції.

Це лише деякі приклади видів корупції, існує багато інших форм та проявів цього явища. Всі вони мають спільну рису - зловживання довіри та

знецінення принципів справедливості, ефективності та доброго управління.
Форми корупції (схема 6):

1. Хабарництво (bribery) ситуація, коли особа, що займає посаду довіреної влади, бере або просить неправомірну перевагу (гроші, послуги чи інші цінності) за виконання роботи, яку б і так мала зробити, або за здійснення своєї функції певним чином. Хабар може бути активним і пасивним.

2. Активний хабар (active bribery) обіцянка або безпосередньо давання хабаря (на відміну від його одержання — пасивний хабар). Цей термін не означає, що активний хабарник взяв на себе ініціативу, оскільки хабар може бути витребуваний стороною-отримувачем (яка вчиняє «пасивне хабарництво»).

3. Пасивне хабарництво (passive bribery) акт одержання хабара. Це не означає, що пасивний хабарник не проявив ініціативи — у багатьох випадках він першим міг вимагати хабар.

4. Дарування (gift giving) хабарництвом є випадки, коли піднесення подарунків державним службовцям суперечить принципам неупередженості, професіоналізму та гідності. Наявне очікування, що в обмін на подарунок чиновник проявить пільгове ставлення до дарувальника.

5. Фаворитизм, блат (favouritism) упереджений розподіл ресурсів на основі особистих уподобань. Форми фаворитизму: непотизм, кумівство, кронізм.

6. Непотизм, кумівство (nepotism) форма фаворитизму, що включає сімейні стосунки, коли хтось використовує свої повноваження для забезпечення родичів роботою чи іншими послугами.

7. Кронізм (cronyism) прихильне ставлення до друзів і соратників при розподілі ресурсів та посад.

8. Відмивання грошей (money laundering) будь-яка дія чи спроба маскуванню, приховуванню джерела грошей або незаконних активів.

9. Відкат (kickback) хабар, сплачений постфактум за неправомірну послугу. Також відкатами називають платежі посадовим особам, надані в обмін на контракт. Зазвичай відкати отримують ті, хто приймає рішення щодо обрання підрядників.

10. Вимагання (extortion) акт використання (як прямого, так і опосередкованого) доступу до влади чи знань, а також примусових погроз для отримання бажаного (незаслуженої співпраці, компенсації тощо).

11. Виплати за сприяння (facilitation payments) технічно хабар; відносно невеликі індивідуальні суми, сплачені поза офіційними зборами, щоб прискорити надання певних послуг. Однак у багатьох країнах такі виплати звільнені від переслідування за хабарництво, якщо вони використовуються з метою прискорення офіційних процесів, а не для уникнення регулювань.

12. Розкрадання, розтрата (embezzlement) неправомірне привласнення посадовою особою публічних (державних/суспільних) ресурсів. Це відбувається шляхом систематичного використання можливостей своєї посади для особистого збагачення.

13. Торгівля впливом (trading in influence, influence peddling) форма корупції, коли особа обмінює можливість реального чи потенційного впливу на прийняття рішень державною посадовою особою на неправомірну вигоду. Злочин подібний до хабарництва, але має важливу відмінність: торгівля впливом стосується «посередника» або особи, яка виступає посередником між тим, хто приймає рішення, і стороною, яка прагне отримати неправомірну перевагу

14. Конфлікт інтересів (conflict of interest) суперечність між приватним інтересом особи та її службовими/представницькими повноваженнями, що впливає на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, на вчинення чи невчинення дій під час виконання

повноважень. Сам собою конфлікт інтересів не є корупцією, проте корупцією може вважатися дія в стані реального конфлікту інтересів.

15. Заступництво, патронатство (patronage) форма підтримки від багатого та впливового «опікуна» задля призначення на державні посади, підвищення по службі, контрактів на роботу тощо [19].

«Наявність конфліктних ситуацій – одна з негативних складових службової діяльності працівників органів влади, де він може стати безпосереднім учасником конфлікту включитись у конфлікт між громадянами з метою його вирішення, попередження злочину тощо. Водночас конфлікт може виникнути в колективі (між керівником і підлеглим, між працівниками різних служб та ін.).

Конфлікти в службовій діяльності за своєю природою є соціальними – породженими відповідною соціальною системою та видовими (відомчими) – стосуються певного виду соціальних відносин (економічних, екологічних, відносин сфери освіти та охорони здоров'я тощо).

Загалом, причини конфліктів розкривають джерела їх виникнення, визначаючи також і динаміку перебігу. Серед причин можна виділити загальні та часткові.

До загальних причин, тобто таких, що знаходять прояв практично у всіх конфліктах, відносяться:

- 1) соціально-політичні та економічні;
- 2) соціально-демографічні, обумовлені розбіжністю у мотивах та установках людей в зв'язку зі статтю, віком, приналежністю до етнічної групи та ін.);
- 3) соціально-психологічні, пов'язані з соціально-психологічними явищами у групах: взаємостосунки, лідерство, групові мотиви, колективні думки, настрої та ін.;

4) індивідуально-психологічні, що витікають із індивідуально-психологічних особливостей особистості (темпераменту, характеру, здібностей, мотивів та ін.).

До часткових, тобто таких, що безпосередньо визначаються конкретним видом конфлікту, можна віднести: незадоволеність умовами праці, порушення трудового законодавства, невідповідне матеріально-технічне забезпечення діяльності (нестача технічних засобів, перенаселеність службових кабінетів), обмеженість ресурсів, недоліки в організації роботи, нераціональний розподіл обов'язків та нерівномірна завантаженість працівників роботою, порушення службової етики, розбіжності у цілях, цінностях, засобах досягнення цілей, незадовільні умови інформаційного обміну, а також формальне об'єднання в робочі групи (відділи, підрозділи тощо) без врахування психологічної сумісності учасників, та ін.» [9].

Сприйняття корупції грає важливу роль у формуванні рівня довіри до працівників органів виконавчої влади. Коли громадяни сприймають, що корупція є поширеною серед цих працівників, це може негативно впливати на їхню довіру до них та до самої системи.

Сприйняття корупції може мати наступні впливи:

Зниження довіри: громадяни, які сприймають, що корупція є поширеною серед працівників органів виконавчої влади, можуть втратити довіру до цих осіб та органів. Вони можуть сумніватись у їхній здатності працювати на користь громадян і виконувати свої обов'язки ефективно та справедливо.

Порушення законності та справедливості: корупція порушує принципи законності та справедливості, оскільки особисті інтереси ставляться вище інтересів громадян та загального блага. Це може спричинити сумніви щодо об'єктивності та справедливості дій працівників органів виконавчої влади.

Порушення довіри до системи: сприйняття корупції може також призвести до загального занепаду довіри до системи влади та установ, які займаються боротьбою з корупцією. Громадяни можуть втратити віру в ефективність та незалежність контрольних та регуляторних органів, що сприяють боротьбі з корупцією.

Негативний вплив на розвиток суспільства: корупція може негативно впливати на економічний розвиток, соціальну справедливість та якість життя громадян. Це може стати перешкодою для ефективного функціонування державних інституцій та реалізації реформ. Незаконні дії та недобросовісна поведінка працівників органів виконавчої влади, пов'язані з корупцією, можуть спричинити зниження інвестицій, порушення бізнес-клімату та зростання незадоволеності серед громадян.

Втрата легітимності: корупція може призвести до втрати легітимності органів виконавчої влади в очах громадян. Якщо сприйняття корупції є високим, це може підірвати авторитет та повагу до владних структур. Громадяни можуть втратити віру в ефективність та справедливість дій працівників органів виконавчої влади, що може призвести до зменшення підтримки і довіри до них.

Потреба в прозорості та відповідальності: сприйняття корупції може посилити потребу в прозорості, відкритості та відповідальності з боку працівників органів виконавчої влади. Громадяни можуть вимагати більшої обліковості, контролю та відповідальності в управлінні публічними ресурсами, щоб запобігти випадкам корупції та відновити довіру.

Отже, корупція це складний і мультифакторний процес, який може значно впливати на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Вона є серйозною проблемою, яка порушує законність, порушує довіру до влади та завдає шкоди розвитку суспільства та економіки. Сприйняття корупції може порушувати довіру, оскільки вона свідчить про недобросовісність, беззаконня та невідповідність моральним та етичним

стандартам. Боротьба з корупцією є важливою задачею для забезпечення прозорості, ефективності та легітимності влади.

Корупція може мати різні прояви, включаючи плату за послуги, вимагання хабарів, використання публічних ресурсів у власних інтересах та інші форми недобросовісної поведінки. Ці прояви корупції можуть психологічно впливати на сприйняття громадян та створювати перешкоди для розвитку довіри до влади.

Крім того, медіа мають значний вплив на формування довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Засоби масової інформації можуть впливати на усвідомлення суспільством проблем корупції та інших негативних явищ, а також розкривати випадки недобросовісної поведінки посадових осіб. Інформація, яку надають медіа, може сприяти зростанню обізнаності громадян і формуванню критичного ставлення до дій владних структур [24].

Психологічні фактори також впливають на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Фактори, такі як переконання, стереотипи, досвід спілкування з владою, ступінь впевненості в своїх правах та можливостях впливу на діяльність влади, впливають на формування довіри або недовіри до працівників органів виконавчої влади.

У даному дослідженні ми спробуємо розкрити роль цих факторів у формуванні довіри громадян до працівників органів виконавчої влади та зрозуміти, як вони взаємодіють між собою.

Дослідження показують, що існує негативна залежність між рівнем сприйняття корупції та рівнем довіри до працівників органів виконавчої влади. Зокрема, чим вищий рівень сприйняття корупції в суспільстві, тим нижчий рівень довіри до органів влади.

Однак необхідно розрізняти між сприйняттям корупції та самою корупцією. Хоча високий рівень корупції може підірвати довіру громадян до органів влади, сприйняття корупції може бути також об'єктивною оцінкою

реального рівня корупції в суспільстві. Це означає, що влада повинна бути прозорою та відкритою щодо своєї діяльності, а також бути готовою до боротьби з корупцією та привести винних до відповідальності.

2.2 Вплив медіа на формування довіри до працівників органів виконавчої влади

Медіа (засіб масової інформації) - засіб поширення масової інформації у будь-якій формі, який періодично чи регулярно виходить у світ під редакційним контролем та постійною назвою як індивідуальною ознакою



[24].

Схема 7. Види медіа

Існує кілька видів медіа, які використовуються для поширення інформації (схема 7):

1. Телебачення: телевізійні канали транслюють програми, новини, документальні фільми, розважальні шоу та інші візуальні контенти. Телебачення є одним з найпоширеніших та впливових засобів масової інформації.

2. Радіо: радіо передає звукову інформацію через радіохвилі. Радіостанції транслюють новини, музику, програми, спортивні події та інші аудіо-контенти. Радіо є популярним засобом медіа, особливо в ситуаціях, коли доступ до телевізору або Інтернету обмежений.

3. Газети та журнали: друковані видання, такі як газети і журнали, поширюються на паперових аркушах. Вони містять новини, коментарі, роздуми, інтерв'ю, рекламу та іншу інформацію. Газети та журнали можуть бути загальними або спеціалізованими за тематикою.

4. Інтернет: інтернет забезпечує доступ до безлічі медіа-ресурсів, таких як веб-сайти, соціальні мережі, блоги, форуми, стрімінгові платформи і т.д. Інтернет дозволяє швидко поширювати новини, відео, фотографії та інші формати контенту, а також забезпечує можливість взаємодії і обміну думками між користувачами.

5. Соціальні медіа: соціальні мережі, такі як Facebook, Twitter, Instagram, YouTube і т.д., стали популярними платформами для спілкування, обміну інформацією та розповсюдження контенту. Вони дозволяють користувачам створювати профілі, ділитися повідомленнями, фотографіями, відео та вступати в інтеракцію з іншими користувачами.

Ці види медіа взаємодіють між собою і мають різні способи поширення інформації, що дозволяє громадянам отримувати різноманітні джерела новин та думок.

Вплив медіа на формування довіри до працівників органів публічної влади може бути значний. Медіа відіграють важливу роль у поширенні інформації про діяльність державних службовців і формуванні уявлень громадян про них:

1. Інформаційний доступ: медіа забезпечують доступ до інформації про дії та рішення працівників органів виконавчої влади. Новини, репортажі, інтерв'ю та аналітичні матеріали допомагають громадянам бути освіченими щодо діяльності цих працівників.

2. Прозорість та відкритість: медіа можуть виконувати роль наглядача і звітувати про дії органів виконавчої влади. Через журналістське розслідування, медіа можуть виявляти корупційні схеми, зловживання владою та інші проблеми, що впливають на довіру до працівників державних органів.

3. Об'єктивність та різноманітність джерел: Різноманітність медіа дозволяє громадянам отримувати різні точки зору та оцінки діяльності працівників органів виконавчої влади. Якщо медіа є незалежними та об'єктивними, вони можуть сприяти розумінню різних аспектів роботи державних службовців.

Проте, необхідно зазначити, що медіа також можуть бути під впливом політичних, комерційних або інших інтересів, що може призвести до спотворення інформації або формування негативного ставлення до працівників органів виконавчої влади без належного обґрунтування. Тому, критичне мислення та здатність до аналізу є важливими для громадян при сприйнятті медійної інформації про державних службовців.

Вплив медіа на «формування довіри до працівників органів виконавчої влади може бути значний і залежить від різних факторів. Ось деякі способи, якими медіа можуть впливати на довіру громадян (див. схема 8):

1. Інформаційне висвітлення: медіа забезпечують публічність інформації про діяльність працівників органів виконавчої влади. Це може включати розповсюдження новин, звітів, інтерв'ю та аналітичних матеріалів про їх роботу. Якщо ця інформація є достовірною, об'єктивною і комплексною, вона може сприяти підвищенню довіри до працівників органів виконавчої влади.

Схема 8. Фактори медіа, що впливають на довіру



2. Контекстуалізація: медіа можуть надавати контекст та аналіз до дій працівників органів виконавчої влади. Це допомагає громадянам краще розуміти причини, мотивацію та наслідки їхніх дій. Якщо медіа здатні забезпечити розуміння ширших суспільних процесів та контексту, це може позитивно вплинути на довіру до працівників органів виконавчої влади.

3. Критичний погляд і нагляд: медіа можуть виконувати роль наглядача та критика органів виконавчої влади. Журналісти можуть розслідувати випадки корупції, зловживання владою та недостовірну інформацію, що впливає на довіру громадян. Якщо медіа здатні ефективно виконувати цю роль і притягати увагу до проблем, це може сприяти встановленню відповідальності та покращенню довіри до працівників органів виконавчої влади.

4. Формування образу: медіа можуть створювати образи працівників органів виконавчої влади через використання різних риторичних засобів та стилістики. Це може включати позитивне або негативне уявлення про них. Формування позитивного образу через медіа може сприяти підвищенню довіри до працівників органів виконавчої влади, а негативний образ може вплинути негативно.

5. Використання маніпулятивних технік: медіа можуть використовувати маніпулятивні техніки, такі як дезінформація, спотворення фактів, сенсаційний підхід або пропаганда, щоб впливати на уявлення громадян про працівників органів виконавчої влади. Це може призвести до зниження довіри та створення негативного ставлення до них.

6. Вплив соціальних мереж: соціальні мережі стали сильним засобом впливу на формування думок та довіри. Інформація, яка швидко поширюється через соціальні мережі, може мати значний вплив на уявлення громадян про працівників органів виконавчої влади. Це може бути як позитивний, так і негативний вплив, залежно від того, які повідомлення і яким чином розповсюджуються» [13].

Вплив медіа на формування довіри до працівників органів виконавчої влади є комплексним процесом, що залежить від багатьох факторів, включаючи якість інформації, об'єктивність, контекст, роль нагляду та критики, а також використання маніпулятивних технік. Важливо здійснювати критичне мислення та перевіряти достовірність інформації, що надходить

через медіа, для формування об'єктивної думки та збалансованого підходу до оцінки працівників органів виконавчої влади.

Так, соціальні медіа надають користувачам можливість створювати профілі, спілкуватися, обмінюватися повідомленнями, фотографіями, відео та брати участь у взаємодії з іншими користувачами. Ці медіа підтримують широкий спектр комунікаційних функцій, таких як коментарі, лайки, репости та приватні повідомлення.

Одна з особливостей соціальних медіа полягає в тому, що вони створюють можливість для інтерактивної комунікації між користувачами. Це означає, що не лише медіа-компанії, але й самі громадяни можуть створювати та поширювати власний контент, обговорювати теми, висловлювати свої думки та вступати в діалог з іншими користувачами.

Соціальні медіа також дозволяють отримувати інформацію з різних джерел. Користувачі можуть підписуватися на різні аккаунти, сторінки чи групи, які відповідають їхнім інтересам, і отримувати різноманітну інформацію від різних джерел. Це дозволяє громадянам мати доступ до різноманітних думок, новин та поглядів, що сприяє більш об'єктивному сприйняттю інформації.

Проте важливо бути критичним до інформації, отриманої через соціальні медіа, оскільки вони також можуть стикатися з питаннями щодо достовірності та перекручення інформації.

Можна навести кілька основних аспектів впливу соціальних медіа на сприйняття інформації та формування думок громадян:

1. Розмаїтість джерел: соціальні медіа надають можливість громадянам отримувати інформацію з різних джерел і перевіряти її достовірність. Це сприяє збалансованому сприйняттю інформації та формуванню широкого кругозору.

2. Фільтрація і алгоритми: алгоритми соціальних медіа відображають контент, що відповідає інтересам та попереднім взаємодіям

користувача. Це може створювати "фільтрувальні бульбашки", де громадяни більше віддають перевагу контенту, що підтверджує їхні погляди. Це може вплинути на утворення перекораних уявлень та підсилити ехо-камери.

3. Вірусність та поширення дезінформації: соціальні медіа можуть стати платформою для швидкого поширення дезінформації та фейків. Вірусність контенту може вплинути на швидке поширення неперевіреної інформації, що може вплинути на сприйняття та довіру громадян до інформації.

4. Вплив соціальних груп: соціальні медіа дозволяють формування віртуальних спільнот та груп, що можуть мати вплив на думки та переконання громадян. Це може сприяти формуванню групових уявлень, стереотипів та впливу певних соціальних груп на сприйняття інформації

5. Впливових особистостей: впливові особистості, такі як блогери, інфлюенсери та знаменитості, використовують соціальні медіа для впливу на свою аудиторію. Їхні думки, рекомендації та погляди можуть впливати на формування думок та переконань громадян.

6. Соціальний тиск і груповий вплив: в соціальних медіа існує сильний груповий вплив, коли думки та переконання інших користувачів можуть впливати на сприйняття інформації та формування думок. Громадяни можуть бути схильні підкорятися соціальному тиску та впливу групи.

7. Емоційне забарвлення: соціальні медіа використовують різні емоційно забарвлені контенти, що можуть викликати певні реакції та впливати на сприйняття інформації. Емоційно заряджений контент може збуджувати, маніпулювати та впливати на формування думок та довіру.

8. Алгоритми маніпуляції: деякі соціальні медіа можуть використовувати алгоритми та таргетинг для спрямованого впливу на користувачів. Це може включати показ реклами, контенту та інформації, спрямованої на конкретні погляди, переконання або поведінку, що може впливати на сприйняття та довіру.

Важливо зберігати критичне мислення та перевіряти достовірність інформації, що надходить через соціальні медіа. Громадяни повинні бути усвідомлені та вміти розрізняти достовірну інформацію від дезінформації, здійснювати критичний аналіз та шукати підтвердження інформації від незалежних джерел.

Щоб правильно оцінювати інформацію, споживачам медіа необхідно:

1. «Бути свідомими споживачами: активно залучатися до медіа, розуміти їхні мотивації та інтереси.
2. Розпізнавати маніпулятивні техніки: впізнавати елементи спотворення фактів, емоційні маніпуляції, недостовірну або популістську інформацію.
3. Перевіряти джерела інформації: переконуватися в достовірності та незалежності джерел перед прийняттям певної інформації як факту.
4. Розглядати різні джерела: отримувати інформацію з різних джерел, щоб отримати більш об'єктивну картину подій.
5. Розвивати критичне мислення: вміти аналізувати інформацію, розуміти контекст, розділяти факти від думок та оцінок.
6. Взаємодіяти з медіа: висловлювати свої погляди, задавати запитання та залучатися до дебатів та обговорень» [2].

Загалом, утворення довіри до працівників органів виконавчої влади через медіа залежить від балансу, об'єктивності та незалежності інформації, а також від активної ролі громадян у сприйнятті та аналізі цієї інформації.

Так, вплив медіа на формування довіри до працівників органів виконавчої влади суттєво залежить від балансу, об'єктивності та незалежності інформації, яку надають медіа. Якщо інформація є неперекрученою, достовірною та представляє різні точки зору, це сприяє формуванню довіри до працівників органів виконавчої влади.

Однак, важливо враховувати, що активна роль громадян у сприйнятті та аналізі інформації також впливає на формування довіри. Громадяни

повинні мати критичне мислення та здатність перевіряти достовірність інформації, яку вони отримують через медіа. Активна участь громадян у дискусіях, обговореннях та контролі діяльності органів виконавчої влади також сприяє підвищенню довіри до працівників.

Медіа відіграють важливу роль у формуванні довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Засоби масової інформації, такі як телебачення, радіо, газети та інтернет, є основними джерелами інформації для громадян щодо роботи владних структур.

Медіа впливають на формування довіри через розповсюдження новин, аналітичних матеріалів, коментарів та інтерв'ю. Якість та об'єктивність цих інформаційних матеріалів має велике значення для ставлення громадян до працівників органів влади. Якщо медіа представляють об'єктивну та достовірну інформацію про діяльність владних структур, це сприяє підвищенню довіри громадян.

Однак, медіа також можуть впливати на формування негативного ставлення до працівників органів виконавчої влади. Нестача об'єктивності, політичний вплив, спотворення фактів або надмірна критика можуть призвести до зниження довіри громадян. Крім того, поширення скандалів, корупційних справ або недоліків у роботі владних структур також може підірвати довіру громадян.

Важливо забезпечувати свободу та незалежність медіа, а також розвивати медійну грамотність серед громадян. Критичне сприйняття інформації, здатність розрізняти об'єктивність від спотворення та аналізувати джерела інформації допомагають громадянам формувати свою думку про працівників органів виконавчої влади на основі об'єктивних фактів.

Отже, медіа є важливим інструментом, який може впливати як на підвищення, так і на зниження довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Якість і об'єктивність інформації, свобода та незалежність

медіа, а також медійна грамотність громадян є важливими чинниками для зміцнення довіри у суспільстві.

2.3 Психологічні фактори, що впливають на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади

Психологічний фактор – дія, причина, рушійна сила будь-якого процесу, що впливає на психічні процеси (відчуття, сприйняття, пам'ять, мислення, уява), психічні стани (напруженість, мотивація, фрустрація, емоції, почуття) та психічні властивості (спрямованість, здібності, задатки, характер, темперамент) людини [26].

Психологічні фактори - це внутрішні становища, процеси та характеристики людської психіки, які впливають на поведінку, сприйняття, емоції та когнітивні функції людини. Вони є ключовими елементами в психологічних дослідженнях і використовуються для пояснення, прогнозування та зміни людської поведінки.

Психологічні фактори включають такі аспекти (схема 9) :



Схема 9. Психологічні фактори.

1. Емоції: емоції впливають на наше ставлення до себе, інших людей та навколишнього середовища. Вони можуть включати радість, гнів, сум, страх, сором тощо.

2. Когнітивні процеси: це ментальні процеси, які включають сприйняття, увагу, пам'ять, мислення та розуміння. Когнітивні фактори впливають на спосіб, яким ми сприймаємо і реагуємо на світ навколо нас.

3. Вірування і цінності: цінності визначають те, що для нас має значення, а вірування впливають на нашу систему переконань. Вони формують наше ставлення до себе, інших людей та світу навколо нас.

4. Мотивація: мотиви і потреби, які ми маємо, впливають на нашу поведінку і дії. Мотиваційні фактори можуть включати бажання досягти успіху, потребу в приналежності, потребу в безпеці тощо.

5. Самосвідомість: це усвідомлення себе як індивіда, своїх думок, почуттів, переконань і цілей. Самосвідомість впливає на нашу спроможність аналізувати себе і розуміти свої потреби і бажання.

6. Соціальний контекст: соціальне оточення, включаючи родину, друзів, співробітників та соціокультурні чинники, має великий вплив на наші думки, почуття та поведінку. Соціальні фактори можуть включати суспільні норми, очікування, ролі і взаємодії з іншими людьми.

Ці фактори взаємодіють між собою і впливають на різні аспекти нашого життя, включаючи розвиток особистості, міжособистісні стосунки, психічне здоров'я та процеси прийняття рішень. Вивчення психологічних факторів допомагає розуміти, які чинники впливають на людську поведінку та як можна змінювати цю поведінку для досягнення більш здорового та задовільного життя.

Психологічні фактори відіграють важливу роль у формуванні рівня довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Деякі з них включають (схема 10):



Схема 10. Психологічні фактори, які впливають на довіру громадян.

1. «Соціальна ідентифікація: громадяни можуть розглядати працівників органів виконавчої влади як частину своєї соціальної групи або комунітету. Якщо існує позитивна ідентифікація з цими працівниками, то ймовірно, що буде відчуття довіри до них.

2. Відчуття справедливості: люди більш схильні довіряти працівникам влади, коли вони сприймають, що розподіл ресурсів, прийняття рішень та дії владних структур є справедливими та етичними.

3. Комунікація та взаємодія: якість комунікації та взаємодії між працівниками органів виконавчої влади та громадянами має значний вплив

на рівень довіри. Відкритість, чуйність до потреб та проблем громадян, ефективно вирішення скарг та звернень сприяють підвищенню довіри.

4. Досвід та очікування: попередні досвіди спілкування громадян з представниками органів виконавчої влади, а також очікування результативності від їхньої роботи можуть впливати на рівень довіри. Позитивний досвід та відповідність очікуванням сприяють формуванню довіри, тоді як негативний досвід може його підірвати.

5. Емоційна сприйнятливість: емоції громадян відіграють важливу роль у формуванні довіри до працівників органів виконавчої влади. Якщо громадяни відчувають позитивні емоції, такі як спокій, задоволення та впевненість, під час взаємодії з працівниками влади, то це сприяє підвищенню довіри.

6. Соціальна підтримка: відчуття підтримки та солідарності зі сторони інших громадян може впливати на рівень довіри до працівників органів виконавчої влади. Коли громадяни бачать, що багато інших людей мають позитивний досвід та довіру до влади, це може посилювати їхню власну довіру.

7. Соціальна норма: відповідність соціальним нормам та цінностям може впливати на рівень довіри до працівників органів виконавчої влади. Якщо ці працівники діють у відповідності із загальноприйнятими нормами справедливості, етики та прозорості, це сприяє формуванню довіри.

8. Ефективність та компетентність: важливим психологічним фактором є сприйняття ефективності та компетентності працівників органів виконавчої влади. Громадяни відчувають більшу довіру до тих, хто виконує свої обов'язки професійно та здатний досягати результатів.

9. Лояльність та відповідальність: якщо працівники органів виконавчої влади проявляють лояльність до громадян та відчувають відповідальність за свої дії, це сприяє формуванню довіри. Громадяни

цінують, коли працівники влади виступають на їхню захист та виконують свої обов'язки з відчуттям відповідальності.

10. Стиль комунікації: комунікація між працівниками органів виконавчої влади та громадянами має велике значення для формування довіри. Відкритість, чіткість, вміння слухати та відповідати на запити громадян сприяють позитивному сприйняттю та підвищують його рівень.

11. Дотримання обіцянок: принцип дотримання обіцянок є важливим психологічним фактором у формуванні довіри. Коли працівники органів виконавчої влади виконують свої обіцянки та зобов'язання перед громадянами, це сприяє побудові комунікаційних зв'язків та довіри до діяльності органів влади.

12. Персональні якості: особисті якості працівників органів влади, такі як щирість, справедливість, емпатія, впливають на сприйняття їх громадянами. Люди більш схильні довіряти тим, хто виявляє ці риси і проявляє їх у взаємодії з громадянами.

13. Прозорість та відкритість: прозорість роботи органів виконавчої влади, доступ до інформації та відкритість процесу прийняття рішень сприяють підвищенню довіри громадян. Вони повинні мати можливість бачити, як приймаються рішення та як відбувається діяльність владних структур.

14. Партисипація громадян: залучення громадян до процесів влади та прийняття рішень може позитивно впливати на їхню довіру до працівників органів виконавчої влади. Активна участь громадян у прийнятті рішень створює відчуття власної впливовості та сприяє взаємодії з владою на рівні партнерства.

15. Культура взаємодії: створення позитивної та відкритої комунікаційної культури між працівниками органів виконавчої влади та громадянами має значний вплив на рівень довіри. Взаємна повага,

толерантність, готовність слухати та сприймати думки громадян сприяють побудові довірливих стосунків.

16. Система внутрішнього контролю: наявність ефективної системи внутрішнього контролю та механізмів звітності та перевірки може сприяти підвищенню довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Це створює відчуття, що влада працює відкрито й чесно, а будь-які порушення будуть виявлені та відповідним чином розкриті.

17. Перцепція: сприйняття громадянами образу працівників органів виконавчої влади може бути сформоване їхніми власними психологічними фільтрами. Громадяни можуть мати певні стереотипи, уявлення або очікування щодо працівників державних органів, що впливають на їхню довіру» [3].

Врахування цих психологічних факторів дозволить краще розуміти, чому деякі громадяни можуть мати високий рівень довіри до працівників органів виконавчої влади, тоді як інші - низький. Важливо створювати сприятливі умови для підвищення довіри, забезпечуючи якісне виконання обов'язків, прозорість та відкритість у діяльності органів виконавчої влади та підтримку конструктивного спілкування з громадянами.

В той час, коли Україна за всю історію незалежності переживає одні з найважчих часів, боронячи свої землі, об'єднавши усі сили, захищаючи своє населення – набувають не просто теоретичного контексту, а саме практичної реалізації - прийняття, терпимість та повага.

Серед соціальних інститутів найбільшу довіру українців мають Збройні Сили (96% повністю або певною мірою їм довіряють), Президент (82%), гуманітарні і добродійні організації (78%), Церква (70%), університети (62%), жіночі організації (59,5%), державні установи та поліція (по 55%), екологічні організації (54%). Суперечливим є ставлення до Уряду (51,5% йому висловлюють довіру, але ненабагато менше — 48% — висловлюють недовіру), те ж само стосується телебачення (відповідно 51% і

49%), і преси (відповідно 49% і 50%) (діаграма «Наскільки Ви довіряєте...?», с.23-32). Недовіра найчастіше висловлюється до політичних партій (не довіряють їм 77%), судів (72%), банків (66%), профспілок (64%), Верховної Ради (60%), великих компаній (57%) та до виборів як соціального інституту (56%). Рівень довіри до Збройних Сил останніми роками зростає. Якщо у 2011р. їм довіряли 59% громадян, то у 2020р. — 71%, у 2022р. — 96%. Довіра до збройних сил в Україні є вищою, ніж в усіх порівнюваних країнах [40].

Повага та визнання рівності прав багатого різноманіття культур, відмова від домінування чи насильства, прийняття думок та цінностей інших охоплює поняття «толерантність». Бути толерантним – це перш за все моральне та культурне спілкування з оточуючими, допомога людям, вміння поважати, шанувати й передавати з покоління в покоління звичаї і традиції рідного народу. Толерантність передбачає не просто терпимість чи стриманість, а вимагає при цьому від людини збереження власних цінностей, інтересів, переконань [10].

Варто зазначити, що сьогодні як ніколи своє практичне вираження толерантність знаходить у витримці, самоволодінні, здатності тривалий час терпіти несприятливі впливи [10].

Кожна людина знає, як уникнути контакту чи рамкувати його, тим самим деструктуючи спілкування, тому що ефективна комунікація передбачає не тільки налагодження стійких зв'язків між людьми, але і можливість задовільнити потребу у соціально-психологічному взаєморозумінні. При цьому спрощена взаємодія сприяє появі відповідних наслідків, оскільки з часом індивід просто не здатен до побудови якісної комунікації, через відсутність навичок спілкування та культури мовлення загалом [16].

Комунікацію можна порівняти з айсбергом, де на поверхні помітно тільки 10% інформації, інший контекст, тобто 90%, це почуття, думки,

цінності, переконання, установки особистості [16]. Знаючи внутрішню основу, можна уникнути багатьох непорозумінь.

Дуже важливим є вміння відчутти, зрозуміти та прийняти людину, цьому сприяє володіння моральними рисами (терплячість, людяність, витримка, чуйність тощо) та якостями толерантної особистості що особливо важливе для державних службовців. Одже, толерантність – це не просто необхідна складова управлінської культури, але й універсальна цінність людства [31].

Наукові дослідження сьогодення дають змогу здійснити розподіл службовців на толерантних та інтолерантних, який хоча і є досить умовним, але схильність поводитися відповідно може стати стійкою особистісною рисою, а тому доцільно характеризувати їх за такими ознаками як: знання самого себе; захищеність; відповідальність; потреба у визначеності; орієнтація на себе – орієнтація на інших; схильність до порядку; здатність до емпатії; почуття гумору; авторитаризм [31].

Зазначені фактори визначають, як ми сприймаємо і реагуємо на події, які відбуваються навколо нас, і впливають на наші рішення, почуття задоволення, самосвідомість, самоконтроль, рівень стресу, самооцінку та інші психологічні аспекти.

Ці фактори взаємодіють між собою і можуть бути впливовані як внутрішніми, так і зовнішніми чинниками. Вони формуються під впливом біологічних, генетичних, соціокультурних і особистісних факторів.

Одже: вивчення психологічних факторів допомагає розуміти, як і чому ми поведимося, реагуємо на події, розвиваємося та взаємодіємо з іншими людьми. Це також допомагає психологам, дослідникам і фахівцям в галузі психології розробляти стратегії, методи і підходи для покращення психічного здоров'я, ефективної комунікації, особистісного розвитку та психологічного благополуччя.

Психологічні фактори грають важливу роль у формуванні рівня довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Одним з таких факторів є й емоційна стабільність. Люди з вищим рівнем емоційної стабільності, тобто здатністю керувати своїми емоціями та не піддаватися стресу, зазвичай мають більшу схильність до довіри. Це означає, що особи, які легше контролюють свої емоції, можуть бути більш відкриті до спілкування з працівниками органів виконавчої влади та готові довіряти їм.

Крім того, іншим психологічним фактором є вплив культурних особливостей. Культурні різниці можуть визначати сприйняття довіри та поваги до державних інституцій. Наприклад, в деяких культурах існує висока повага до авторитетів, включаючи працівників державних органів, тоді як в інших культурах люди можуть бути більш схильні до критики та недовіри до влади.

Додатковим фактором є особистісні риси, такі як ступінь загальної довіри до людей. Люди, які мають вищий рівень загальної довіри, можуть бути більш схильними довіряти працівникам органів виконавчої влади.

Також важливо враховувати, що психологічні фактори можуть взаємодіяти з іншими детермінантами довіри, такими як сприйняття корупції та вплив медіа. Наприклад, позитивне висвітлення діяльності органів виконавчої влади в медіа може змінити сприйняття корупції та підвищити рівень довіри у людей з вищим рівнем емоційної стабільності.

ВИСНОВКИ

В даному дослідженні розглядається феномен довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Розділ 1 присвячений концептуальним положенням дослідження та детермінантам довіри в контексті трансформацій суспільства. Розділ 2 зосереджується на ролі сприйняття корупції, впливі медіа та психологічних факторів у формуванні рівня довіри громадян до працівників органів виконавчої влади.

Ці аспекти дослідження є важливими для розуміння механізмів формування довіри громадян та розроблення ефективних стратегій для підвищення рівня довіри до державних службовців та зміцнення довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Розуміння концептуальних положень довіри дозволяє визначити основні чинники, що впливають на його формування. У контексті трансформацій суспільства, такі чинники можуть включати економічні, політичні, соціокультурні та інституціональні зміни.

Особливу увагу слід приділити ролі сприйняття корупції у формуванні довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Існує пряма залежність між рівнем сприйняття корупції та рівнем довіри до державних інституцій. Якщо громадяни сприймають, що в державних органах поширена корупція, то вони будуть менш схильні довіряти працівникам цих органів.

Вплив медіа також грає важливу роль у формуванні довіри громадян. Позитивне висвітлення діяльності працівників органів виконавчої влади та висвітлення успішних прикладів роботи державних службовців може сприяти підвищенню довіри до них. З іншого боку, негативне висвітлення скандальних справ може знижувати рівень довіри до державних інституцій.

Психологічні фактори також впливають на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Люди з вищим рівнем емоційної стабільності, більш схильні довіряти іншим людям, включаючи працівників державних органів. Крім того, культурні різниці та соціальна ідентичність можуть впливати на сприйняття довіри та поваги до державних інституцій.

Загалом, детермінанти довіри громадян до працівників органів виконавчої влади складаються з різноманітних факторів, які включають сприйняття корупції, медіа вплив та психологічні чинники. Розуміння цих факторів є важливим для створення ефективних стратегій по підвищенню довіри громадян до державних службовців та покращенню роботи органів виконавчої влади.

У результаті проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Довіра громадян до працівників органів державної влади є важливим елементом ефективної системи державного управління. Вона формується на основі різних чинників, які потребують детального вивчення.

2. Корупція впливає на рівень довіри громадян до державних інституцій. Чим більше поширена корупція, тим менш схильні громадяни довіряти працівникам органів виконавчої влади.

3. Медіа мають значний вплив на формування довіри громадян до працівників органів виконавчої влади. Позитивне висвітлення діяльності державних службовців сприяє підвищенню довіри, тоді як негативне висвітлення може знизити рівень довіри.

4. Психологічні фактори, такі як емоційна стабільність, сприйняття авторитету та соціальні норми, впливають на рівень довіри громадян до працівників органів виконавчої влади.

На основі отриманих результатів дослідження рекомендується:

1. Запроваджувати стратегії та заходи по запобіганню корупції, що допоможуть підвищити довіру громадян до державних службовців. Це може

включати зміцнення антикорупційних законів, посилення механізмів контролю та належного покарання корупційних діянь.

2. Сприяти позитивному висвітленню діяльності працівників органів виконавчої влади в медіа. Залучати журналістів та медіа до інформування про успішні приклади роботи державних службовців, їхні досягнення та публічні послуги.

3. Проводити інформаційну роботу серед громадян щодо ролі та важливості державних службовців у суспільстві. Закликати громадян до активної участі в демократичних процесах та залучення до прийняття рішень, що стосуються державного управління.

4. Забезпечувати навчання та розвиток працівників органів виконавчої влади, зокрема в галузі етики, прозорості, ефективного взаємодії з громадянами та побудови довіри.

Відносини громадян з державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування базуються на принципах пріоритету прав і свобод людини і громадянина та гуманізму. Одним із першочергових завдань органів влади є забезпечення довірливого ставлення громадян до органів влади, що допомагатиме створенню дієвої системи державного управління та встановленню гармонійних взаємин між державними службовцями та громадянами.

У цілому, детальне вивчення феномену довіри громадян до працівників органів державної влади є необхідним для розбудови демократичної системи та підвищення ефективності державного управління. Реалізація рекомендацій може сприяти зміцненню довіри громадян та покращенню взаємодії між державою та суспільством.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми на напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ: монографія. Харків: Вид-во ОВС, 2002. 256 с.
2. Вдовиченко А. В. Особливості копінг-поведінки особистості у життєвих та професійних ситуаціях. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Сер.: Психологічні науки. 2013. Вип. 114. С. 17–20.
3. Видай А. Психологія конфліктності менеджменту, або як керівник може без конфлікту? Конфліктні ситуації в трудових колективах. Персонал. 2001. № 4. С. 29–34.
4. Ворожейкін І. Е., Кібанов А. Я., Захаров Д. К. Конфліктологія: навч. посіб. М., 2002.
5. Головатий М. Ф. Політична психологія: навч. посіб. К., 2001.
6. Гірник А., Бобро А. Конфлікти. К., «Основи», 2003
7. Гірник А.М. Основи конфліктології. URL: https://pidruchniki.com/19570411/psihologiya/stili_povedinki_konfliktniy_situatsiyi#93
8. Глухова А. В. Політичні конфлікти і кризи. Держава і право. 1999. № 6.
9. Дмитрієв В. О. Конфліктологія: навч. посібник. М.: Гардаріни, 2003. 111 с.
10. Загальна декларація прав людини. URL: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_015.

11. Загальні правила поведінки державного службовця. Документ затверджено наказом Головдержслужби 23 жовтня 2000 р. та зареєстровано в Міністерстві юстиції 7 листопада 2000 р.
12. Індекс сприйняття корупції-2020. URL: <http://cpi.ti-ukraine.org/#/> (дата звернення: 22.04.2021).
13. Куций О. А. Психологія кар'єри: навчальний посібник. Львів: Сполом, 2017. 304 с.
14. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
15. Котлер Ф. Основи маркетингу: Стислий курс. Видавничий дім "Вільяме", 2007. 656 с.
16. Майкл Уолцер. Про толерантність / пер. з англ. М. Лупішко. Харків:Видавнича група «РА-Каравела», 2003. 148 с.
17. Мельничук О.С. Словник іншомовних слів. Київ: «Українська радянська енциклопедія», 2018. 865 с.
18. Норми та стандарти поведінки державних службовців/Методичні рекомендації. Харківська обласна державна адміністрація, 2020. https://kharkivoda.gov.ua/content/documents/1062/106133/Attaches/normi_ta_standarti_povedinki_derzhavnih_sluzhbovtsiv..pdf
19. Офіс доброчесності НАЗК: Форми корупції - Офіс доброчесності НАЗК URL: <https://prosvita.nazk.gov.ua/encyclopedia/formy>
20. Оцінка ситуації в країні, довіра до інститутів суспільства та політиків, електоральні орієнтації громадян (березень 2021р.). URL: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-sytuatsii-v-krainidovira-do-instytutiv-suspilstva-ta-politykiv-elektoralni-orientatsii-gromadian-berezen-2021>
21. Подольчак Н.Ю., Білик О.І., Ханик Ю.-Б.Р. Поняття публічного маркетингу та приклади його застосування в Україні. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 1. С. 155–160. DOI: 10.32702/2306-6814.2020.1.155

22. Президентські слухання „Виклики, породжені свободою” //Україна: Події. Факти. Коментарі. – 2005. " № 22. – С. 6 – 9
23. Про запобігання корупції : Закон України від 14.10.2014 № 1700-VII <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#n25>
24. Про медіа: Закон України від 13.12.2022 № 2849-IX <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-20#Text>
25. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції. В 2 ч. Ч. I : Професійно-психологічна підготовка працівників оперативних підрозділів : навч.-метод. посіб. / [Александров Д. О., Андросюк В. Г., Казміренко Л. І. та ін.]. — К. : Нац. акад. внутр. справ України, 2003.
26. Психологічні фактори: сутність, зміст та класифікація <https://studfile.net/preview/382772/page:4/>
27. Результати рейтингів прозорості та підзвітності за 2020 рік від ТІ Україна. URL: <https://ti-ukraine.org/research/>
28. Сорокіна Е.Г. Конфліктологія в соціальній роботі. URL: https://studme.com.ua/19810313/psihologiya/konstruktivnye_destruktivnye_posled_s_tviya_konflikta.htm
29. Сурмін Ю.П., Бакуменко В.Д., Михненко А.М. Енциклопедичний словник з державного управління / за ред.: Ковбасюка Ю.В., Трощинського В.П. К. : НАДУ, 2010. 820 с.
30. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. К.: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.
31. Титаренко М. Т. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. К.: «Либідь», 2003. 376 с.
32. Турчин Л.Є. Сутність поняття “довіра” як економічної категорії. Ефективна економіка. 2012. № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/>

33. Урсуленко К.В. Довіра соціальна. Енциклопедія Сучасної України: електронна версія. Київ: Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2008. URL: http://esu.com.ua/search_articles.php?id=20476.
34. Хижняк О.В. Культура довіри в рекламі та PR технологіях: практикум. Х.: Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна, 2017. 96 с.
35. Шо Роберт Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы. М.: Дело, 2000. 272 с.
36. rezultaty-rejtyngiv-prozorosti-ta-pidzvitnosti-za-2020-rik-vid-ti-ukrayina/
37. Svendsen G.T. Social Capital, Corruption and Economic Growth: Eastern and Western Europe. Working Papers. 2003.
38. Vol. 3, No 21. URL: <https://pure.au.dk/ws/files/32304040/0003156.pdf>.
39. World-Low 9% of Ukrainians Confident in Government. URL: <https://news.gallup.com/poll/247976/world-lowukrainians-confident-government.aspx>.
40. https://razumkov.org.ua/images/journal/NSD189-190_2022_ukr.pdf
41. <https://porokhivnytsya.com.ua/2020/09/28/dovira/>