

*Т. В. Федорів,
к. філол. наук, докторант кафедри державного управління і менеджменту,
Національна академія державного управління при Президентові України*

ДОВІРА ЯК МЕТОДОЛОГІЧНА ОСНОВА ФОРМУВАННЯ РЕПУТАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

THE PUBLIC SPHERE AS AN ENVIRONMENT OF FORMING THE REPUTATION OF PUBLIC AUTHORITIES

У статті здійснено аналіз взаємозв'язку між довірою до органів публічної влади та їхньою репутацією та виокремлено характеристики, які сприяють виникненню інституційної довіри; визначено поняття "кредит довіри" у сфері державного управління та показано його зв'язок з репутацією органів державної влади.

The article analyzes the relationships between the trust in public authorities and their reputation and singled out the characteristics that contribute to the emergence of institutional trust, defined the concept of "trust" in public administration and show its connection with the reputation of public authorities.

*Ключові слова: довіра, кредит довіри, репутація, органи державної влади, стейкхолдери, соціальний капітал.
Key words: trust, credibility, reputation, public authorities, stakeholders, social capital.*

ВСТУП

Проблему довіри досліджено в рамках соціологічних та маркетингових концепцій, що вивчають суспільні зв'язки як соціальний обмін (зокрема, праці Дж. Хоманса, П.Блау, Т.Парсонса). Ще раніше, у працях німецьких соціологів Е.Дюркгейма і Ф.Тьоніса, довіра тлумачиться як передумова соціального ладу та органічної солідарності між розрізненими індивідами. Н.Луман у книзі "Довіра і влада" (1979 р.) писав, що довіра стає необхідною умовою суспільного розвитку в силу зростання невпевненості людей у майбутньому, пов'язаного зі зростанням складності і непрозорості сучасних суспільств [22]. Протилежністю довіри у посткомуністичних державах сучасний польський соціолог Я. Станішкіс називає "дефіцит капіталістичної культури контракту". "Рівень взаємної довіри, необхідний у ринкових оборудках, у посткомунізмі дуже низький. Принцип рівних шансів на ринку порушується корупцією і клієнтилізмом, характерним і для політичного капіталізму, і для капіталізму громадського сектора" [12, с. 105], що й зумовлює актуальність дослідження.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Оскільки довіра виникає внаслідок справджування очікувань сторін, їхньої готовності цим очікуванням відповідати і переконання у тому, що інша сторона поділяє відповідні норми і цінності, як-от передбачуваність і надійність, вона тісно "вплетена" у процес формування репутації. Репутація поєднує когнітивні (знання, досвід) та афективні компоненти, адже ставлення завжди включає в себе суб'єктивні, емоційні елементи. Репутація визначає те, наскільки стейкхолдери, які мало знають про істинні наміри об'єкта репутації, довіряють йому [25]. А. Голін вживає термін "банк довіри", причому, на його думку, довіра є ключовим елементом соціального контакту і серецевиною тривалого успіху; та кож він вважає формування довіри основою будь-яких відносин [17]. Отже, для органів державної влади довіра — передумова формування позитивної репутації: якщо довіра є, репутація зміцнюється. Отже, метою статті є обґрунтування взаємозв'язку між довірою до органів публічної влади та їхньою репутацією та виокремлення характеристик, які сприяють виникненню інституційної довіри.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Фундаментальну значимість для дослідження феномену довіри мають праці західних дослідників: Р. Акоффа, П. Блау, П. Бурдьє, Е. Гідденса, Г. Зімеля, Дж. Коулмена, М. Крозьє, Н. Лумана, А. Нанна, Т. Парсонса, Р. Патнама, А. Селігмена, Ф. Тьоніса, Ф. Фукуяма, Дж. Хоманса, П. Штомпки; та українських і російських науковців: Е.А. Афоніна, Т.Е. Василевської, О.І. Вишняка, Р.В. Войтович, С.Д. Дубенко, Є.І. Головахи, В.М. Князева, В.М. Козакова, П.М. Козиревої, С.О. Макеева, А.М. Михненка, Є.Г. Морозової, І.Ф. Надольного, А.А. Пашко, В.А. Ребкала, Є.В. Ромата, А.О. Ручки, Ю.Й. Самчука, А.Г. Скокової, Н.І. Соболевої, Ю.П. Сурміна, М.О. Шульги та ін. Однак у взаємозв'язку з формуванням репутації органів державної влади поняття довіри у державно-управлінській науці потребує глибшого аналізу.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Оксфордський словник англійської мови визначає довіру як "тверду впевненість у тому, що на якусь людину можна покластися" [1, с. 223]; "довіра — це позитивна установка щодо іншого об'єкта, пов'язана з певним набором очікувань, виправдання яких зміцнює цю установку, і така, що визначає схильність реципієнта передати частину значимих соціальних функцій об'єкта довіри" [13, с. 219]. Широкий підхід до поняття "довіра" запропонував Р.Ріппбергер: "довіра — це ризикований аванс, відмова від взаємного зовнішнього контролю і захисту від недобросовісної поведінки в надії, що інша людина, незважаючи на відсутність таких захистів, не буде цим користуватись" [4, с. 237].

Довіра до органів влади базується на визнанні політичних дій, але не зводиться до ставлення громадян до політичних і державних інститутів; довіра до державних і політичних інститутів (як і будь-яких інших соціальних інститутів) "включає передусім очікування громадян щодо рішень та дій цих інститутів у майбутньому, а не тільки у минулому" [3, с. 25—26]. Отже, йдеться про кредит довіри — очікування більш позитивних дій від цих інститутів у майбутньому, ніж вони, на думку громадян, зробили у минулому.

Попри те, що інтерес до психологічних основ довіри є помітним в усіх суспільних науках, економісти формалізу-

ють визначення довіри так: "Поняття довіри у найзагальнішому значенні може бути сформульоване як очікування того, що на партнера можна покластися щодо його зобов'язань, передбачуваності його поведінки і чесності (fairness) в діях і переговорах, при чому що він має можливість повести себе недобросовісно (opportunistically)" [24].

Британський соціолог Е.Гідденс виокремлює два види довіри: довіру до людей, яка побудована на особистісних зобов'язаннях ("персоніфікована довіра"), і довіра до абстрактних систем ("до анонімних інших") [16]. Останній тип довіри формується, на думку Е.Гідденса, у сучасну епоху, і її поле охоплює політичні, економічні відносини, інститути і організації, вона поширюється на символічну систему і на соціальний порядок у цілому. У постмодерних суспільства саме довіра до "анонімних інших" забезпечує відчуття надійності у повсякденні. Персоніфіковану довіру він розуміє як співпрацю, взаємну відповідальність і впевненість у чесності іншого [9]. Вже згаданий Н.Луман стверджував, що довіра є "основним моментом людського життя" [22, с. 4]. За Н. Луманом, складність сучасного світу є особливою проблемою для тих людей, хто намагається діяти "заодно" з ним, підлаштовуватись під нього — це "єдина проблема, яка постійно зростає, це залежність світу як цілого від індивідів, які його складають, і ця проблема полягає у посиленні його "складності" у часі і просторі, яка виявляється у неймовірній надмірності реальностей і можливостей" [там же, с. 5]. Тому способом зниження непевності є довіра.

Довіряючи об'єктові довіри, ми очікуємо, що він чинитиме адекватно, відповідально, справедливо. З цього погляду на особливу увагу заслуговує концепція довіри польського соціолога П.Штомпки, який запровадив у науковий обіг поняття "травми трансформації", тобто соціальної (культурної) травми як вияву у свідомості людей дисфункціональних наслідків від докорінних соціальних змін, які драматично позначились на їхньому житті [26]; пізніше український соціолог А.О.Ручка назвав це "травматичною ідентичністю" [11].

Процес поновлення довіри він бачить частковим випадком загального "соціального становлення" (social becoming). Рушійними силами процесу становлення "культури довіри" є: 1) структурні можливості, які заохочують довіру; 2) агентні ресурси — готовність і бажання агентів скористатись цими можливостями. П.Штомпка вважає, що демократія сприяє становленню "культури довіри", водночас, і сама довіра є передумовою демократії, успішне функціонування якої передбачає низку моментів: комунікацію між громадянами; толерантність; заміну конфлікту і боротьби компромісом; певний рівень цивілізованості під час суспільних диспутів; активна участь громадян у житті суспільства; високий освітній рівень громадян. Довіра породжується демократією і породжує саму демократію: довіра до демократії зумовлена підзвітністю того, кому довіряєш, зокрема, наявністю структур, які хоча б потенційно здатні на контроль і покарання у випадку порушення довіри.

У працях відомих соціологів Дж. Колемана, Р.Д. Патнама та політолога й економіста Ф. Фукуями простежено тісний зв'язок між довірою як формою соціальної солідарності і нормальним функціонуванням суспільства. У тлумаченні Дж. Колемана та Р.Д. Патнама, довіра є основою соціального капіталу; це мережа інституціалізованих зв'язків або відносин, цілеспрямовано сформований у вигляді зобов'язань і очікувань, інформаційних каналів та інших соціальних норм [15; 19]. Вслід за ними, Ф. Фукуяма визначає довіру як очікування, яке виникає у членів певної спільноти щодо того, що й інші її члени поводитимуть себе передбачувано, чесно (fair) і з увагою до потреб інших людей, з якими вони пов'язані певними спільними нормами; внаслідок цього, на його думку, формується соціальний капітал — як здатність людей працювати разом заради досягнення спільної мети [14]. Довіра має характер капіталу, бо затрати на трансакцію під час можливих переговорів і вир-

ішень конфліктів зменшуються, а зростання інтенсивності взаємно довірливих відносин полегшує доступ до людського капіталу іншого індивіда (те саме, безперечно, стосується й інституцій).

Отже, довіра у державному управлінні (англ. trust, credibility) — це ступінь визнання суспільством діяльності, рішень органів державної влади та окремих посадових осіб на основі раціонального-цільового, правового, соціально-економічного чинників, що базується на очікуванні суспільства від відповідних інститутів влади певних дій і може мати персоніфікований характер. Як соціально-політичний феномен, довіра у державному управлінні відображає здатність державних інституцій представляти цінності суспільства і має динамічний характер, що позначається терміном "кредит довіри", який включає очікування найбільш позитивних дій і рішень від влади у майбутньому.

У політичному маркетингу "виробництво", "побудова довіри" (building trust) є обов'язковим постулатом: політична трансакція вважається ефективною, якщо під час її перебігу вдалось створити довгострокові, взаємовигідні відносини між учасниками обміну [Недяк, 2008]. Але очевидним є те, що стрімка втрата довіри до державних та соціальних інституцій є одним з найбільших сучасників викликів представницьких демократій. Водночас, низка науковців дійшли висновку, що довіра — "не є чимось таким, чим можна керувати" [Herriot, 1998; Thompson, 1998]. Довіра — це культурна норма, вважають вони, її рідко можна створити навмисно, оскільки спроби створити довіру з розрахунку зруйнували б основи довіри. Однак М.Томпсон вважає довіру, наприклад, всередині організацій "плодом гарного менеджменту" [27].

За Дж. Грунігом і Л. Хон, якість відносин, як міжособистісних, так і соціальних характеризують чотири показники: взаємний контроль; довіра; зобов'язання; задоволення [20], що показано на рис. 1.

Виокремивши умови, які сприяють виникненню довіри, формально можна говорити про її побудову. Перша, найважливіша умова — процедурна справедливість: "під процедурною справедливістю розуміють коректність методу, який використовують для прийняття рішення" [19, с. 922]. Тобто, якщо процес прийняття рішень буде сприйнято як процедурно правильний (коректний, справедливий), то це дасть змогу всім його учасникам вважати, що до них ставляться з повагою. На основі аналізу праць [19; 27], ми виокремили критерії, які можуть мати нормативний характер для виникнення інституціональної довіри. Це: узгодженість, неупередженість, точність, участь у розробці рішень, прозорість.

Таким чином, процедурна справедливість забезпечує легітимність, і як наслідок — сприяє виникненню довіри та збільшує готовність до лояльності. "Наявність вказаних закономірностей багато в чому пояснюється тим, що довіра і толерантність єдині у своїй спрямованості. Довіра, яка є однією із підвалин соціального капіталу, передбачає високий рівень відповідальності, чесності, передбачуваності у взаємовідносинах, тобто все те, що необхідно для толерантності, яка формує основу стійкого соціального порядку, можливість доброї поведінки, породжує добру волю і розуміння, яке дає можливість громадянам мирно вирішувати суперечності і конфлікти" [7, с. 46].

У західній політичній науці поширеною є практика розрізняти в плюралістичних демократіях феномени легітимності влади та довіри громадян до конкретних політичних інститутів і політичних лідерів. Причому, легітимність тлумачиться як складова соціальної оцінки, близької до поняття "статус". М. Вебер розрізняв владу, що відповідає формальному закону, юридичним нормам права, тобто є законною, легальною; та владу, що є дійсно значущою для людей. Американський політолог С. Ліпсет запропонував визначати легітимність як "здатність системи перебувати в русі й підтримувати у людей впевненість у тому, що існуючі політичні інсти-

туди є найбільш прийнятними для суспільства" [21, с. 77]. Проте, слушно пише О.І. Кокорська, у посттоталітарних суспільствах зберігається уявлення про те, що критика окремих політичних лідерів чи інститутів означає неприйняття режиму в цілому [8]. Натомість для демократій є властивою періодична зміна виконавців влади; отже, тут більш суттєвим є те, що громадяни підтримують чинні норми й правила заміни суб'єктів політичної влади; падіння довіри до тих, хто перебуває при владі, відбувається значно швидше, ніж до політичного режиму. Через це французький дослідник М. Доган, відстежуючи тенденцію до зниження довіри до суспільно-політичних інститутів у розвинених демократіях, характеризує цей процес як "ерозію", а оцінки на кшталт "делегітимації" чи "кризи" вважає перебільшенням [5, с. 85].

Проблема інституціональної довіри в Україні залишається вкрай актуальною вже досить тривалий час. Цікаво, що у статті "Генеральна довіреність" у журналі "Корреспондент" секретар РНБО України (на час написання статті — віцепрем'єр-міністр України) А. Ключев пише, що влада ніколи не доможеться успіху у проведенні реформ, якщо прості громадяни не будуть їй довіряти. "Визнаю, що усвідомлення цього факту владою відбулось не відразу. Тепер я розумію, що якби ми від початку поставили за мету донести до суспільства суть і важливість запланованих реформ, ми б зустріли на своєму шляху значно менше критики" [6].

Як показують дослідження Інституту соціології НАН України, найбільш динамічно змінюється за роки незалежності України рівень довіри громадян до Президента країни. Піковими значеннями у цих дослідженнях, які були проведені після чергових виборів Президента з 1994 по 2010 рр., був рівень довіри до новообраного чи переобраного на другий термін Президента України. Цей рівень довіри перевищував довіру до всіх інших державних та політичних інститутів. "На підставі цього можна говорити, що після виборів Президента він отримує кредит довіри громадян, який не зовсім виправдовує у своїй подальшій діяльності. А тому в міжвиборчий період частка громадян, яка довіряє Президенту, більш чи менш стрімко знижується" [3, с. 36], що показано в таблиці 1.

Як бачимо, найбільший рівень довіри у 2010 р. фіксувався до Президента (30,8%), виконавча влада (уряд і органи місцевої влади) мали значно нижчий рівень довіри населення (19,7% і 17,9% відповідно). І на останньому місці серед запропонованих для оцінки щодо довіри інститутів влади перебуває Верховна Рада (14,2%).

При цьому довіра громадян до Кабінету Міністрів України виявляється досить залежною від коливань довіри до Президента країни. За даними моніторингу ІС НАНУ, найбільшого показника рівень довіри до Кабінету Міністрів досягав у 1995 р. (16% довіри), у 2000 р. (14% довіри), у 2005 р. (37% довіри), у 2010 р. (20% довіри), тобто після президентських виборів, а не парламентських. І що характерно: довіра до уряду зовсім не залежить від того, задоволені чи ні громадяни України своїм життям; задоволеність життям тут — "ключовий показник, що визначає взаємодію решти індикаторів, які характеризують державу з огляду на такі категорії, як: безпека, стабільність соціальної системи, сталість розвитку, законність, взаємодовіра, розвиток людського потенціалу" [2, с. 194]. Майже така сама картина спостерігається і щодо Верховної Ради. Що стосується довіри до Президента і органів місцевої влади, то ті, хто задоволений своїм життям більшою мірою, ніж ті, що не задоволені, виявляють до них свою довіру. Водночас,

Взаємний контроль та взаємна залученість

Рівень довіри та відкритості обох сторін

Зобов'язання: рівень, який позначає межі взаємних зобов'язань

Задоволення від співпраці, сприятливе ставлення одне до одного

Рис. 1. Характеристики якісних міжособистісних і соціальних відносин

коливання довіри до інститутів влади у негативний бік сигналізує про раціоналізацію масової свідомості, відмову від завищених емоційних очікувань та поширення практики "покладатися більше на себе", що зі свого боку, свідчить про відчуження і недостатній розвиток громадянського суспільства.

Тенденція падіння довіри до органів влади, що правда, є глобальною. Про це свідчать дані Edelman Trust Barometer-2012¹. У всьому світі люди звинувачують у пережитих у 2011 р. фінансових та політичних кризах свої уряди більше, ніж будь-які інші установи [18]. У 17 з 25 обстежених країн, урядам довіряють менше половини, вказуючи, що їхні дії не є правильними (серед цих країн Франція, Іспанія, Італія, Бразилія, Південна Корея та Китай; в Японії довіра до уряду знизилась дуже помітно — на 26 пунктів — внаслідок катастрофічного землетрусу, що обрушився на країну на початку весни 2011 р.). Незмінною, за даними Edelman Trust Barometer-2012, залишилась довіра до урядів у Німеччині, США, Сингапурі та Ірландії (в останній — це радше пов'язано з очікуваннями, оскільки перед опитуванням у цій країні було обрано новий уряд). Edelman Trust Barometer показав, як респонденти уявляють "ідеальну владу" (в оригіналі — "government"):

- 1) 74% опитаних вважають, що влада має чути потреби громадян;
- 2) 73% опитаних вважають, що влада має чесно і часто спілкуватись;
- 3) 72% опитаних вважають, що влада має провадити прозору і відкриту практику діяльності;
- 4) 69% опитаних вважають, що влада має бути ефективною в економічному відношенні.

Як бачимо, органам влади є над чим працювати, передовсім, у соціальній сфері (йдеться про відповідність суспільним очікуванням щодо врахування їхніх інтересів та прозорості). Поворотним пунктом відновлення довіри може стати налагоджування діалогу зі стейкхолдерами, відкритість та партнерство.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи, ми можемо стверджувати, що: 1) довіра у державному управлінні — це ступінь визнання суспільством діяльності, рішень органів державної влади та окремих посадових осіб на основі раціонального-цільового, правового, соціально-економічного чинників, що базується на очікуваннях суспільства від відповідних інститутів влади певних дій і може мати персоналізований характер. Як соціально-політичний феномен,

¹ Edelman Trust Barometer — це щорічне глобальне дослідження настроїв інформованих "лідерів думок", що проводиться комунікаційною компанією Edelman протягом 12 років, постійно розширюючи свою географію (у 2011 р. було опитано 5600 респондентів у 25 країнах світу).

Таблиця 1. Рівень довіри до інститутів влади (%)

Який рівень Вашої довіри до...?	Зовсім не довіряю	Радше не довіряю	Важко сказати	Радше довіряю	Цілком довіряю
Президента	14,6	18,3	36,3	24,5	6,3
Уряду	18,8	24,8	36,7	17,3	2,4
Місцевих органів влади	19,9	28,5	33,7	16,8	1,1
Верховної Ради	22,3	28,1	35,3	12,8	1,4

Українське суспільство 1992—2010. Соціологічний моніторинг, 2010.

довіра у державному управлінні відображає здатність державних інституцій представляти цінності суспільства і має динамічний характер, що позначається терміном "кредит довіри", який включає очікування найбільш позитивних дій і рішень від влади у майбутньому; 2) довіра виникає внаслідок справджування очікувань сторін, їхньої готовності цим очікуванням відповідати і переконання у тому, що інша сторона поділяє відповідні норми і цінності, такі як передбачуваність і надійність, вона тісно "вплетена" у процес формування репутації. Репутація визначає те, наскільки стейкхолдери, які мало знають про істинні наміри суб'єкта репутації, довіряють йому. Для органів державної влади довіра — це передумова формування позитивної репутації: якщо довіра є, репутація зміцнюється; 4) довіра до органів державної влади базується на визнанні політичних дій, але не зводиться до ставлення громадян до політичних і державних інститутів і включає передусім очікування громадян щодо рішень та дій цих інститутів у майбутньому, а не тільки досвід їхніх дій у минулому; 5) тенденція до падіння довіри до органів влади є глобальною, що показали, зокрема, дані Edelman Trust Barometer-2012 (у 17 з 25 обстежених країн Європи, Америки та Азії, урядам довіряють менше половини громадян, вказуючи, що їхні дії не є правильними). Єдиним інститутом, довіра до якого зросла, є традиційні і соціальні мас-медіа. Серед уявлень про "ідеальну владу", яка могла б викликати більшу довіру, лідирують побажання: "чути потреби громадян"; "чесно і часто спілкуватись"; "провадити відкриті і прозору практику діяльності"; "ефективно вести фінансові справи у країні". Отже, поворотним пунктом відновлення довіри до органів влади може стати налагодження діалогу зі стейкхолдерами, відкритість та партнерство. Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо у вивченні причин низької інституційної довіри в Україні та встановленні критеріїв, які дали б змогу розробити конкретні заходи з поступового відновлення довіри та зміцнення репутації органів публічної влади.

Література:

1. Армстронг М. Практика управління людськими ресурсами / Пер. с англ. под ред. С.К. Мордовина. — 10-е изд. — СПб.: Питер, 2010. — 848 с.
2. Буров І. Задоволеність життям як соціальний індикатор розвитку держави // Українське суспільство 1992—2010. Соціологічний моніторинг / За заг. ред. д. ек. н. В. Ворони, д. соц. н. М. Шульги. — К.: Інститут соціології НАН України, 2010. — 636 с.
3. Вишняк О. Довіра до політичних інститутів: поняття, показники та тенденції змін // Українське суспільство 1992—2010. Соціологічний моніторинг / За заг. ред. д. ек. н. В. Ворони, д. соц. н. М. Шульги. — К.: Інститут соціології НАН України, 2010. — 636 с.
4. Герберт Дитер, Розенштил Лутц фон. Организационная психология. Человек и организация / Пер с нем. О.А. Шипилова — Х.: Изд-во Гуманит. Центр / 2006. — 624 с.
5. Доган М. Эрозия доверия в развитых демократиях // Мировая экономика и международные отношения. — 1999. — № 5. — С. 85—93.
6. Ключев Андрей. Генеральная доверенность // Корреспондент, 17 июня. — 2011. — С. 26.

7. Козирева П.М. Межличностное доверие в контексте формирования социального капитала // Социологические исследования. — № 1. — 2009. — С. 43—54.

8. Кокорська О. І. Легітимність влади та довіра в суспільстві, що трансформується: теоретико-методологічні проблеми // Наукові записки. Том 31. Політичні науки / Національний університет "Кієво-Могилянська академія". — С. 37—42.

9. Коллинз Д. От хорошего к великому. Почему одни компании совершают прорыв, а другие нет... — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2008. — 320 с.

10. Патнам Р. Творення демократії: традиції громадянської активності в сучасній Італії / Роберт Патнам; пер. з англ. В.Ющенко. — К.: Основи, 2001. — 302 с.

11. Ручка А.О. Орієнтири теоретичного осмислення специфіки феномена ідентичності // Проблеми розвитку соціологічної теорії: Наукові доповіді і повідомлення першої Всеукраїнської соціологічної конференції. — К.: Соціологічна асоціація України; Ін-т соціології НАН України.

12. Станишкис Ядвига. Асимметрия рациональности: глобализация и посткоммунизм // Перекрестки. Журнал исследований Восточноевропейского пограничья. — № 1—2. — 2006. — С. 73—116.

13. Фролов С.С. Связи с общественностью в работе фирмы: Стратегия, коммуникация, имидж, брендинг. — М.: Книжный дом "ЛИБРОКОМ", 2011. — 368 с.

14. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Ф.Фукуяма; [пер. с англ. Д.Павловой, В.Кириющенко, М.Колопотина]. — М.: АСТ, 2008. — 730 с.

15. Coleman J. S. Social Capital in the Creation of Human Capital // American Journal of Sociology. — 1988. — Vol. 94. — P. 94—120.

16. Giddens A. Modernity and self-identity: Self and society in the Late Modern Age. — Cambridge: Polity Press, 1991. — 264 p.

17. Golin A. Trust or consequences: build trust today or lose your market tomorrow. — New York: Amacom Books, 2003. — 224 p.

18. Government Trust Breakdown. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://trust.edelman.com/trusts/trust-in-institutions-2/government-trust-breakdown/>

19. Greenberg J. A taxonomy of organizational justice theories // Academy of Management Journal. — 12. — 1993.

20. Grunig J.E. and Hon L.Ch. Guidelines for Measuring Relationships in Public Relations [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.aco.nato.int/resources/9/Conference%202011/Guidelines_Measuring_Relationships\[1\].pdf](http://www.aco.nato.int/resources/9/Conference%202011/Guidelines_Measuring_Relationships[1].pdf)

21. Lipset S.M. Political Man: The Social Bases of Politics. — N. Y.: Doubleday, 1959. — 608 p.

22. Luhman N. Trust and power. — N.Y.: John Wiley & Sons Inc., 1979. — 228 p.

23. Madhok A. Revitalizing multinational firms' tolerance for joint ventures: a trust-based approach // Journal of International Business Studies. — 26(1). — 1995. — P. 117—137.

24. McEvily Bill, Perrone Vincenzo and Zaheer Akbar. Trust as an Organizing Principle // Organization Science. — Vol. 14. — № 1 (Jan. — Feb., 2003). — P. 91—103.

25. Stigler G.J. Information in the labour market. — Journal of Political Economy. — 1962. — 70. — P. 49—73.

26. Sztompka P. Society in action: the theory of social becoming. — Cambridge: Polity Press. — 1991. — 211 p.

27. Thompson M. Trust and reward // Trust, Motivation and Commitment: A Reader published by the Strategic Remuneration Research Centre. — July. — 1998.

28. Tyler T.R., DeGoe P. Trust in Organizational Authorities: The Influence of Motive Attributions on Willingness to Accept Decisions // Kramer R.M. and Tyler T.R. Trust in Organizations. — Thousands Oaks: sage Publications, 1998. — P. 331—357.

Стаття надійшла до редакції 10.01.2013 р.