

Закрицька Вікторія Дмитрівна
здобувачка ступеня вищої освіти бакалавр
Вінницького державного педагогічного університету
імені Михайла Коцюбинського

Лазор Оксана Дмитрівна
доктор наук з державного управління, професор,
професор кафедри публічного управління та менеджменту
Вінницького державного педагогічного університету
імені Михайла Коцюбинського

КРИЗА ДОВІРИ ДО ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ: ЯК ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ДОПОМАГАЄ ЇЇ ПОДОЛАТИ

Довіра до органів державної влади – один із головних чинників стабільного розвитку суспільства. В умовах сучасного світу, де інформаційне середовище постійно змінюється, а громадяни все більш скептично ставляться до влади, ефективна комунікація стає визначальним інструментом для подолання кризи довіри.

У ході соціологічного опитування, *що проводилося соціологічною службою Центру Разумкова з 20 по 26 вересня 2024 року* з'ясувалось, що більшість респондентів висловлюють недовіру Верховній Раді України (не довіряють їй 78,5%), державному апарату (чиновникам) (77%), політичним партіям (73,5%), Уряду України (72,5%), судам (судовій системі загалом) (70%), Прокуратурі (63%), Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі (58%), Національному антикорупційному бюро України (58%), Національному агентству з питань запобігання корупції (57%), комерційним банкам (55%). Також частіше висловлюється недовіра, ніж довіра, ЗМІ України (не довіряють їм 48%, довіряють 45% опитаних), профспілкам (відповідно 46% і 26%) [1].

Негативне ставлення до уряду може посилюватися через критичні матеріали, опубліковані в медіа. Дослідження свідчать, що покращення урядових комунікаційних ініціатив безпосередньо впливає на рівень довіри з боку громадськості та медіа [6]. Тому урядові структури повинні активно використовувати онлайн-комунікації, особливо під час криз довіри.

Зважаючи на сучасний стан в Україні варто загадати важливість кризових комунікацій, оскільки це стає вирішальним під час непередбачуваних ситуацій, коли швидка та чітка комунікація може кардинально змінити результати управлінських дій. Ефективні кризові комунікації дозволяють органам влади оперативно реагувати на кризи, забезпечувати населення важливою інформацією та керувати громадськими реакціями, що підтримує соціальну стабільність та довіру громадян до владних структур [2].

Для того, аби підвищити рівень довіри до органів влади, громадяни повинні мати інформацію про їх діяльність у повному обсязі, а головне, щоб ці дані були правдивими. Зазвичай, такі комунікативні функції покладаються на прес-служби, що є окремими виконавчими органами. Залежно від виду їх діяльності та завдань обирається форма підрозділу, який виконує інформаційно-комунікаційні функції для досягнення головної мети – ефективного висвітлення діяльності державної влади і підтримки доброзичливих відносин зі ЗМІ та громадськістю [3, с. 6].

Також варто зупинитись на понятті паблік рілейшнз або PR, іншими словами це – зв'язки із громадськістю. Метою PR є гармонізація відносин між організацією та її оточенням, впливаючи на громадську думку для досягнення підтримки, розуміння та зменшення негативних наслідків кризи.

Зв'язки з громадськістю відіграють важливу роль, особливо коли йдеться про інформування щодо нових законів, їх правозастосування, питань безпеки та міжнародної дипломатії [6]. Законодавство в Україні пройшло безліч етапів реформувань та прийняття різноманітних законів і постанов, що сприяли розвитку зв'язків із громадськістю. Закон України «Про доступ до публічної інформації» відкрив можливості для вільного доступу до даних органів влади через офіційні ресурси та запити. Він визначив правила оприлюднення інформації щодо структури, функцій, нормативних актів, послуг та інших важливих аспектів діяльності державних установ [4]. Крім того, значні зміни відбулися в Законі України «Про звернення громадян», що дозволило впровадити систему електронних петицій [5]. Це сприяє двосторонньому діалогу, підвищує рівень взаєморозуміння між державними структурами та суспільством.

Отже, в сучасних умовах державна влада не може існувати без довіри громадян. Саме завдяки ефективним комунікаціям, відкритості та врахуванню громадської думки можна забезпечити стабільність та підтримку державних ініціатив.

Список використаних джерел

1. Ефективні комунікації для громад : посібник / Т. Вербицька та ін. 2023. 97 с. URL: <https://decentralization.ua>
2. Михайлівська О. В., Михайлівський І. М., Пилипенко О. О. Вплив комунікацій на ефективність публічного управління в умовах криз. *Проблеми сучасних трансформацій*. Серія: Право, публічне управління та адміністрування. 2024. № 12. <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2024-12-02-0>.
3. Оцінка ситуації в країні та діяльності влади, довіра до соціальних інститутів, політиків, посадовців та громадських діячів, віра в перемогу (вересень 2024р.). Разумков центр. URL: <https://razumkov.org.ua>
4. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
5. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>