

CRISES IN TRUST

Lalka Borisova

International Business School - Botevgrad, Bulgaria, lborisova@ibsedu.bg

Radoslava Boyanova

International Business School - Botevgrad, Bulgaria, boyanovaradi@gmail.com

Abstract: We have witnessed the rise and fall of a number of authorities - individuals and institutions, media publications present us with similar examples daily. Trust in the government, followed by distrust, a number of other institutions (constitutional court, ministries, the prosecutor's office), individuals are constantly subject to "let him live" and "crucify him", which dangerously increases the confrontation in society. We are waiting for something and someone to unite us, to humble ourselves. This "something" is our culture, the set of ethical rules and norms of behavior that we carry, i.e. to change our attitudes and thinking, to build skills to change them, according to the situation. Thus, we will easily and painlessly find a way out of the difficulties we find ourselves in for various reasons. A lack of trust leads to a change in our view of events and what is happening. Flexibility and criticality is shown during negotiations, when conducting business communications, which helps to maintain good and constructive relationships with partners and clients in order to realize the set goals. We need to see the situation more clearly and perceive it as a whole, not just a part of it. If there is a lack of trust in communication, it will lead to negative experiences that we must reframe in our thoughts, make them seem less unpleasant, even beneficial and positive for our experience. We can hardly change our behavior, but we can always change the way we think or look at things, the point of view, the thought-emotional scheme through which we pass external impulses. In this publication, our goal is to systematize the crisis of trust in institutions, to look for logical explanations and to propose measures to overcome it. We will use up-to-date statistics and expert opinion to present public attitudes. The thesis that we will try to defend is that "the lack of trust in institutions and individuals leads to a loss of legitimacy, public authority and professionalism". The crisis in trust in authority inevitably leads to various civil initiatives - disobedience, increased anti-social manifestations, and for those who have lost hope - emigration to a better world where there are rules.

Keywords: trust, crisis, culture, ethical rules

КРИЗИТЕ В ДОВЕРИЕТО

Лалка Борисова

Международно висше бизнес училище – Ботевград, lborisova@ibsedu.bg

Радослава Боянова

Международно висше бизнес училище-Ботевград, boyanovaradi@gmail.com

Резюме: Свидетели сме на възхода и падението на редица авторитети – личности и институции, медийните публикации ежедневно ни поднасят подобни примери. Доверие в правителството, последвано от недоверие, редица други институции (конституционен съд, министерства, прокуратурата), отделни личности, непрекъснато са обект на „да живеј“ и „разпни го“, което опасно повишава конфронтацията в обществото. В очакване сме на нещо и някой да ни обедини, да се смирим. Това „нещо“ е културата ни, набора от етични правила и норми на поведение, които носим, т.е. да си променим нагласите и мисленето, да изградим умения за промяна в тях, според ситуацията. Така лесно и безболезнено ще намираме изход от трудностите, в които се оказваме по различни причини. Липса на доверие води до промяна на погледа ни към събитията и на това, което се случва. Гъвкавост и критичност се проявява по време на преговори, при осъществяване на делови комуникации, което помага за поддържане на добри и конструктивни взаимоотношения с партньори и клиенти, за да се реализират набелязаните цели. Трябва да видим по-ясно ситуацията и да я възприемем цялата, а не само част от нея. Ако липсва доверие в общуването, това ще доведе до негативни преживявания, които трябва да реструктурираме в нашите мисли, да ги накараме да изглеждат по-малко неприятни, дори ползотворни и положителни за опита ни. Трудно можем да променим поведението си, но винаги можем да променим начина, по който мислим или гледаме на нещата, гледната точка, мисловно-емоционалната схема, през която прекарваме външните импулси. В настоящата публикация целта ни е да систематизираме кризата на доверие в институциите, да потърсим логични обяснения и предложим мерки за преодоляване. Ще използваме актуални статистически данни и експертни мнения, за да представим нагласите в обществото.

Тезата, която ще се опитаме да защитим е, че „липсата на доверие към институциите и отделни личности води до загуба на легитимност, обществен авторитет и професионализъм“. Кризата в доверието към авторитетите неминуемо води към различни граждански инициативи – неподчинение, засилени противообществени прояви, а за тези, които са изгубили надежда – емиграция към по-добър свят, където има правила.

Ключови думи: доверие, криза, култура, етични правила

1. УВОД

Притежанието на определена ценност „изисква демонстриране на конкретни способности и умения. Пред хората, се предявяват изисквания за притежание на способности и умения за водене на преговори, постигане на съгласие и установяване на доверие, провеждане на политика за преодоляване на различията, чувство за съпричастност, позитивно настроение, надежда и оптимизъм, работа в екип, умения за управление на емоциите (емоционална интелигентност) – всички те са качества на личността, еднакво важни за общуването и успех в работата. Резултатът от притежаването и демонстрирането на тези ценности при осъществяване на бизнес комуникации, където всеки ден се контактува с различни хора, докосват се различни съдби, решават се компетентно, е възможността за проява на емпатия, самоконтрол и позитивни взаимоотношения. Ключът към успеха се крие в изискването за равновесие и спокойствие на духа, трезво мислене и изчитане на ума от всичко второстепенно. Реализирането им се предвижда в средата на активни, критични хора, които имат широк хоризонт, поемат отговорност за важните решения в живота си и се подготвят за човешки взаимодействия и работа в информационното общество чрез собствената мотивация за формиране на емоционални и професионални компетенции и диалог с околните (Борисова, Ценностите - ключ в общуването, 2017).

„Диалогът е ефективен, когато се основава на доверие. За съжаление обаче, у хората е залегнало силното влечение да скриват факти, да преиначават истината, дори и съвсем открито да лъжат. Това създава пречка за водене на ефективен диалог. Доверието е един от големите помощници в работата. Това умение не се научава по интелектуален път, то се изгражда в продължение на определен период на съвместна работа и опознаване на емоционална основа. Когато съществува доверие, може да се работи успешно в такива области като комуникациите, работата в екип и управлението. Когато отсъства доверие, отрицателните емоции като завист и подозрение, могат да подкопаят и разрушат съзидателната работа и да внесат напрежение. Доверието е усещане за почитеност, увереност, готовност за помощ при решаване на даден проблем в ежедневието на работата и взаимоотношенията“ (Борисова, 2017).

„С доверието са свързани такива категории като приятелство, коректни отношения, лоялност и преданост към организацията и колегите, на които особено много се държи при съществуващия пазарен динамизъм. Стремелът е всеки да бъде поощрен да даде най-доброто от себе си. Бъдещето изисква основна промяна в процеса на общуване: емпатия вместо авторитарност; визия и ясни цели вместо строги правилници; професионална компетентност вместо амбиция и стремеж към власт; колективни решения вместо еднолични решения; творчество вместо неотклонна последователност; доверие вместо контрол. Каква е ползата от демонстриране на доверие за бизнеса? Например, етичното поведение, отразено в доверие и надеждност между партньорите намалява разходите при сключване на сделка и последващите транзакционни разходи. В тези случаи взаимното доверие е необходимо условие, защото без доверие, не може да се извърши дори най-простата транзакция. Отчасти това може да се реши с помощта на скъп съдебен контрол, но за да се преодолеят проблемите, които възникват при такива ситуации, на най-ниска цена, помага доброволното спазване на етични норми и ценности на икономическите агенти“ (Борисова, 2017).

Говорейки на езика на икономическата наука, доверието е норма, която носи пределна полза и не допуска проява на не етични действия. Създаването на такава среда за бизнеса е една от основните задачи на държавните институции, бизнес асоциации и правителствени агенции.

2. МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

В различни социологически изследвания на специализираните агенции и експертни мнения на специалисти, българските публични институции, политически партии и публични личности (депутати, министри, партийни функционери и др.) имат изключително ниски нива на обществено доверие, по-точно липса на доверие, хората не им вярват. Това се дължи както на усещането за безнаказаност, липса на компетентност, високи нива на корупция, конфликт на интереси непотизъм при упражняването на публичната власт. Тази негативна оценка с еднаква сила важи както за политическите институции, така и за органите на независимата съдебна власт.

За да покажа нагласите на обществото, ще цитирам официални източници на информация и резултати от социологически изследвания на специализирани агенции, като:

- Алфа Рисърч;
- Национален статистически институт (НСИ);
- Евростат;
- Публикации в социалните мрежи и електронните медии.

В науката за да се докаже едно твърдение, трябва да се подкрепи с аргументи. Ще представя публични данни и ще направя анализ на резултатите.

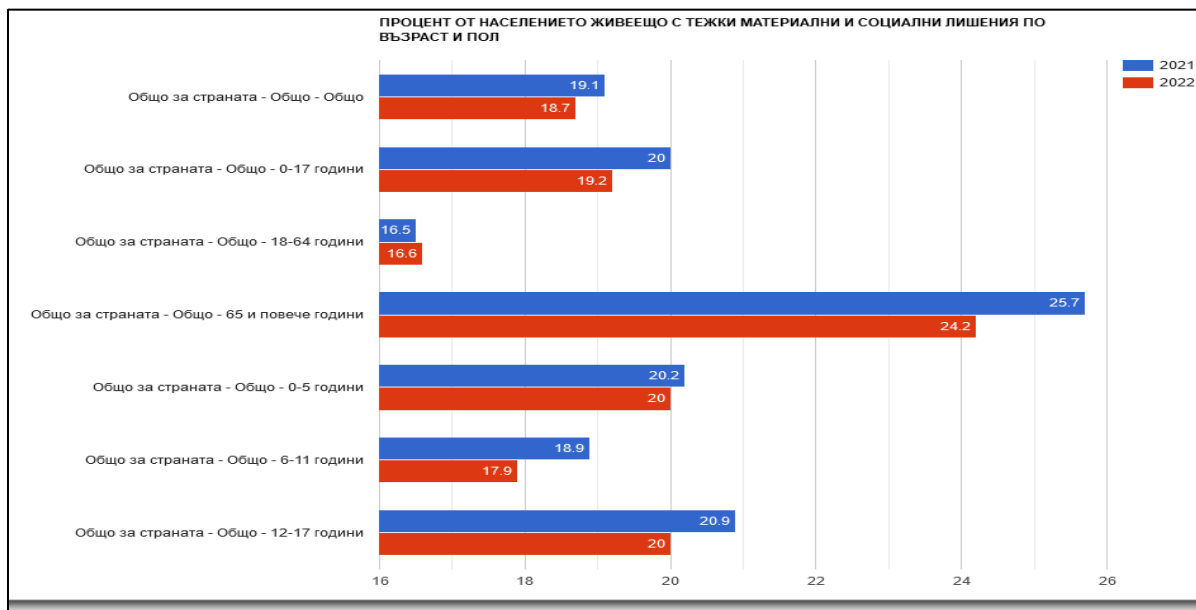
Методите, които ще използвам за аргументиране на резултатите са анализ на статистически данни, графично онагледяване – анализ и синтез. Материали и публикации, предмет на анализ са:

- Обществено-политически нагласи, март 2024 - <https://alpharesearch.bg/post/1019-obshtestveno-politicheski-naglasii-mart-2024.html>;
- Нагласи и вот: На кои политици вярват най-много българите – 17.05.22г., <https://novini.bg/bylgariya/politika/719136>
- Population with confidence in EU, 04.01.2024 г., institutions by institution; https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/sdg_16_60/default/table;
- Материални и социални лишения, https://infostat.nsi.bg/infostat/pages/reports/result.jsf?x_2=1920

3. РЕЗУЛТАТИ

По данни на Инфостат (<https://infostat.nsi.bg>, 2021, 2022), общо за страната за 2021 г. и 2022 г., живеещи в материални и социални лишения в процентно отношение, са показани на следващата графика. За 2022 г. има подобрение на резултатите по всички показатели – намаляване на процента на живеещите в тежки материални условия. Този показател най-добре илюстрира кризата в доверието – липса на елементарни условия за живот намалява доверието в институциите. Най-голям е процента на хората на 65 и повече години, за 2021 г. те са 25,7%, а за 2022 г. – 24,2%.

Фиг. 1. Население, живеещо в материални и социални лишения за 2021 г. и 2022 г.

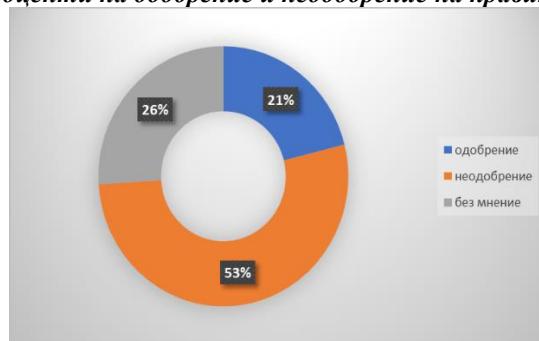


Източник: адаптирано по: https://infostat.nsi.bg/infostat/pages/reports/result.jsf?x_2=1920

Според Р. Антова, „образованието е базата, необходимото условие, върху което се стъпва, за да се постигне успешна професионална реализация, от която зависи пряко равнището на доходите на населението на страната“ (Антова, 2023).

Агенция Алфа Рисърч (<https://alpharesearch.bg>, 2024) е провела изследване за обществените нагласи в периода 27 февруари – 3 март 2024 година сред 1000 души за доверието (недоверието) към правителството и институциите.

Фиг. 2. Проценти на одобрение и неодобрение на правителството



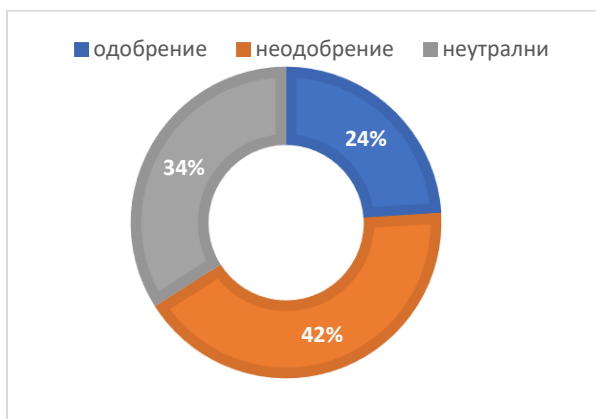
Източник: адаптирано: <https://alpharesearch.bg/post/1019-obshtestveno-politicheski-naglasii-mart-2024.html>

Респондентите са дали своята негативна оценка: 21% одобрение, 53% неодобрение, 26% заемат неутрална позиция. От 9-месечната си дейност правителството не е повишило доверието в обществото (при сформиране доверието е 21,1%), което се дължи на напрежението в коалицията и неубедителното действие по заложените приоритети, външната политика и съмненията в компетенциите им, както и разнопосочните послания, които отправят към обществото. Причината за криза в доверието може да се дължи и на провалените очаквания за влизане на страната в Шенген.

Оценките за премиера Николай Денков са: одобрение от 23.6% (в сравнение с 26% при встъпването в длъжност) и ръст на неодобрение от 30% до 42.4% за същия период. Този резултат също не показва наличие на доверие сред обществото, премиерът има над какво да работи, за да обърне процентите в своя полза. Опозицията призовава към нови избори, поради ниското обществено доверие.

Ако политиките се ръководят от нагласите на обществото, правилното решение е подаване на оставки, което не се случва – има много какво да се желае. Най-вече отговорно поведение и висок морал.

Фиг. 3. Одобрение на премиера акад. Николай Денков

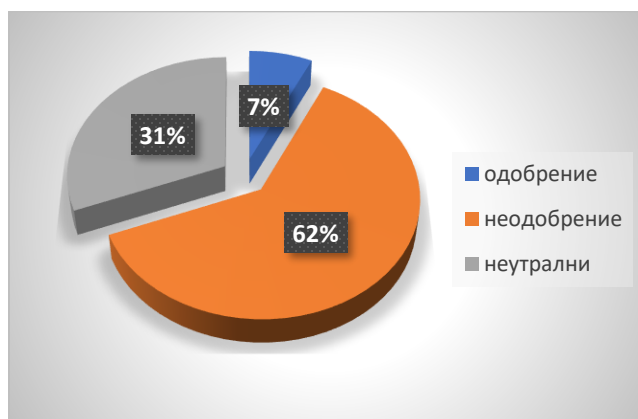


Източник: адаптирано <https://alpharesearch.bg/post/1019-obshtestveno-politicheski-naglasii-mart-2024.html>

Силно критична продължава да е и оценката за дейността на основните институции в страната (<https://alpharesearch.bg>, 2024).

Доверието в парламента е замръзнало на 7% одобрение и 62% неодобрение. Отношението към настоящия му председател Росен Желязков е по-позитивно в сравнение с това към институцията – 21% положителни, 52% неутрални и 27% отрицателни оценки. По-сдържани са очакванията към вероятния следващ председател на НС Атанас Атанасов – 13% положителни, 46% неутрални и 41% отрицателни.

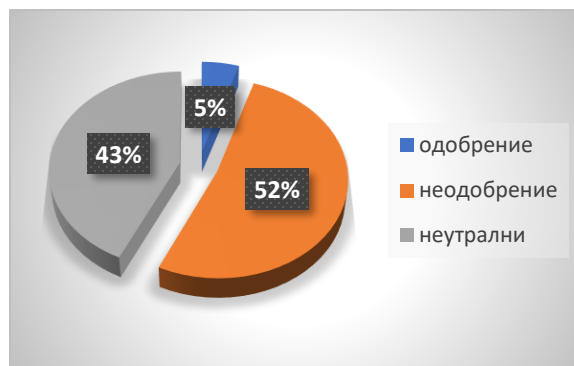
Фиг. 4. Доверие (неодобрение) в Парламента



Източник: адаптирано: <https://alpharesearch.bg/post/1019-obshtestveno-politicheski-naglasimart-2024.html>

Най-голяма е кризата на доверие в институциите на съдебната система – от много време темата на деня са нерегламентираните взаимоотношения между представители на „сивия“ сектор, политическата и съдебната власт по повод икономически интереси. Правото се решава не в съдебните зали, а по правилото: Печеля/Губиш (най-често живота). В обществото остава усещането за липса на правосъдие, безнаказаност, високи нива на корупция - на най-високо равнище. Оценките за работата на изпълняващия длъжността главен прокурор остават на необичайно ниско ниво – 5% положителни, 52% отрицателни и 43% неутрални. Според същото изследване, 70% от респондентите са на мнение, че в тези мрежи са замесени и политици, което е още един източник на ерозия на доверието към политическата класа.

Фиг. 5. Доверие в главния прокурор



Източник: адаптирано: <https://alpharesearch.bg/post/1019-obshtestveno-politicheski-naglasimart-2024.html>

Кризата на доверие в съдебната система изведе много млади хора на улицата, но гласовете им не бяха чути. „Ниското обществено доверие е особен проблем, когато се отнася до институциите, които са призвани да противодействат на корупцията и злоупотребата с власт. При последните липсата на доверие е равностойна на загуба на легитимност, тъй като от съдебната власт и другите независими контролни органи в най-голяма степен се очаква да отговарят на стандартите за безспорен интегритет, висок обществен авторитет и професионализъм. Ниското обществено доверие за продължителен период е индикация за дълбоки и системни институционални проблеми, които не могат да бъдат решени само с повърхностни административни и организационни реформи. Тези проблеми не са свързани само с ефективността на процесите, а и с цялостния политически и институционален контекст, който разкрива характеристиките на „дефектната демокрация“ и „завладяната държава“ (<https://acf.bg/bg/sotsiologiya>, 2017). „Високото недоверие към институциите намира израз в заявената позиция, че само 31% декларира, че лично биха подали сигнал за корупция“ (<https://acf.bg/bg/sotsiologiya>, 2017).

Резултатите от проведеното изследване означават, че кризата на доверие в кабинета е още при неговото сформирание, придружено от скандали и недоверие, са основната причина за негативно настроение в обществото, както и неизпълнените обещания от предизборната кампания, безпринципните коалиции. Парламентът има подкрепа от едва 7%, която е характерна за края на един парламент, а не за началото - това се дължи на непрофесионалната атмосфера, скандалите между депутатите, които уж работят в полза на хората.

4. ДИСКУСИЯ

„Да поразсъждаваме за противоречията, сблъсъците, разногласията, превъзходството, успехите, обект на интриги и клюки, накратко кой е проводник на тези отрицателни качества, които пораждат недоверие и как да се борим срещу тях. Това е явление, от което страдат не само определени колеги, но и фирмата като цяло, нейният имидж. Наблюдаваме ги, страдаме от тях, негодуваме от проявленията им в професионален план. Те са в основата на тежестта и тягостната работна атмосфера. Много ръководители са безсилни да се справят с проблема“ (Борисова, Аргументирани бизнес комуникации, 2017). Според Илиян Костов, „съвременните процеси, които текат в обществото изискват съвременни бизнес лидери... Уменията им в управленските процеси трябва да се развиват и да дават резултат в пряката им дейност“ (Костов, 2023).

„Неизбежни ли са интригите и клюките и как да си ги обясним? Може да се каже, че са неизбежни, те съпътстват нашето ежедневие – професионално и битово. Между човешките взаимоотношения са сложни, непредвидими и трябва бъдем наясно, че разногласията, разминаванията във възгледите, сблъсъците са нещо неизбежно, те не могат да се ликвидират. Твърде честа тема на разговор са въпросите кой какъв е, колко е некадърен, колко и защо получава, защо е с привилегия и т.н. Причина може да бъде и съперничеството, много често някой колега се стреми към мястото на друг, той е на мнение, че е по-подготвен и квалифициран. В случая неговата склонност към интриги е породена от силен стремеж за израстване в служебната йерархия, от чувство за неудовлетвореност и завист“ (Борисова, Аргументирани бизнес комуникации, 2017).

„Когато не се дава гласност на проблема, когато конфликтите се потулват, когато липсва доверие в общуването и противоречия без основателна причина, общността или обществото са нездрави, боледуват. Веднага щом се забележи, че даден служител има склонност към разпространяване на слухове и интригантство, трябва да се действа, т.е. да се направи всичко възможно да се пресече още в зародиш. Преди всичко трябва да се съгласуват действия с ръководителя на институцията, колкото и неприятна да бъде тази тема при цялата му заост, той трябва да разрешава и такива проблеми. Това може да се превърне в трудно разрешим проблем, нахвърляващ достойнството на потърпевшия, това може да демотивира изпълнението на служебните му задължения“ (Борисова, Аргументирани бизнес комуникации, 2017).

По какво бихме познали разпространителите на клюки и интриги? Това са хора, които най-често „емигрират“ от работните места, поради некомпетентност, разпространяват неверни слухове, арогантни и безкомпромисни са, ако по някакъв начин са засегнати, прекалено любопитни са към личния живот на колегите си.

„Как да се борим с тези язви в обществото? Разбира се, с толерантност, и като се научим да живеем в гражданско общество. Като добродетел, като качество на човешкото поведение, толерантността зависи не само от характера, темперамента, но и от възпитанието да се понасят различията, да се гради доверие. Това качество се проявява не по принцип, а при конкретен повод, в конкретни условия, интуитивно и нееднакво“ (Борисова, Ценностите - ключ в общуването, 2017).

В книгата си “Седемте навика на високо ефективните хора” Стивън Кови „говори за “емоционална банкова сметка”, която той нарича сметка на доверието. Според него, всеки има такава сметка при другите. Действия по отношение на тях или внасят по сметката му, или теглят от нея, в зависимост от това дали действията са положителни или отрицателни. Според автора, ако се внася по тази сметка чрез честност и спазване на поети задължения, нараства доверието между хората. Обратно, неуважението или нечестните постъпки разрушават доверието“ (Кови, 1999).

Според автора емоционалната банкова сметка се изгражда от шест основни депозита” (Кови, 1999):

- Разбиране на индивида – да се опита да се разбере другия човек е един от най-важните депозити. Златното правило гласи “Отнасяйте се с другите така, както бихте искали те да се отнасят с вас”;
- Обръщайте внимание на дребните неща – в човешките отношения малките неща са големите неща. Малките любезности и вежливост са много важни за изграждане на доверие. Малките нелюбезности, невежливост, проява на неуважение, всички те представляват големи тегления;
- Спазване на обещания – това е голям депозит, докато неспазването – огромно теглене. На практика най-голямо теглене от емоционалната банкова сметка е дадено и не спазено обещание. В последствие хората

няма да вярват на дадени обещания, те са склонни да градят надеждите си около обещания, засягащи ги лично;

- Изясняване на очакванията – своеобразен депозит е изясняване на очакванията още в началото на даден контакт в зависимост от ролите и целите. Когато очакванията не са ясни и споделени, хората започват да реагират емоционално, изпадайки в малки недоразумения, които с течение на времето прерастват във все по-остри конфликти и комуникативни провали;

- Ролята на личната цялостност – не може да се гради доверие между хората, ако в същността си са двойствени. Цялостността включва безспорно честност, съгласуване на думите с реалността или казано по друг начин – спазване на обещания и изпълнение на очаквания. Един от най-надеждните начини за доказване на цялостност, е проявена лоялност към тези, които в момента отсъстват, като не се допуска говорене и обсъждане на поведението и действията им в тяхно отсъствие. По-точно, цялостността означава избягване на измамно общуване с неискреност, нанасяващо достойнството на хората (думата “лъжа” означава “всяко общуване с цел измама”);

- Извинете се искрено, когато извършите теглене – при теглене от сметката, трябва да се поднесат искрени извинения. Големите капиталовложения се правят с думите: “не бях прав”; поставих те в неудобно положение”; “приеми извиненията ми, накърних достойнството ти” и др.п. Хората с недостатъчна вътрешна сигурност (това са слабите хора), не могат да го направят. Благородство може да се очаква само от силните, жестоки са онези, които са слаби. Искрените извинения увеличават депозита, това се отразява и на качеството на взаимоотношенията. Хората са склонни да прощават неволни грешки, но не и лошите намерения, долните мотиви и проявата на излишна гордост.

„Свързани помежду си изброените умения са елемент от изкуството на междуличностното общуване, компоненти, необходими за работа в екип. Разбира се, тези умения се владеят в различна степен, възможни са грешки, които при добро желание са поправими, защото по своята същност те са съвкупност от навици и реакции, които могат с подходящи усилия да бъдат подобрени и изградени. Способността, да се намира утеха, е основно житейско умение и начин за по-лесно преодоляване на препятствията, които се изпречат на пътя“ (Борисова, Аргументирани бизнес комуникации, 2017).

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Доверието е усещане за почитеност и взаимопомощ. С кратката статистика, която е обект на анализ, считаме, че стана ясно, че липсата на доверие към институциите и отделни личности води до загуба на легитимност, обществен авторитет и професионализъм – тезата, която се опитахме да защитим.

Липсата на доверие в обществеността кореспондира с недоверието, че са възможни действия от страна на правителството, парламента, съдебната система в посока на борба с тези негативни явления и язви в обществото - политика за борба с корупцията и подобряване условията на живот. В хората липсва усещане за справедливост и спазване законите на страната, като очакванията са за високи наказания, въпреки увереността, че те никога няма да се случат. Високото недоверие към институциите и отделните личности намира израз в заявената позиция в анкетното проучване на по-голяма част от респондентите, че не биха подали сигнал за корупция, по няколко причини: страх, че няма да бъдат защитени и защото не вярват, че това ще има положителен резултат, по-скоро ще потъне някъде в нечия папка.

Изостреният политически тон между управляващите, корупцията по високите етажи на властта, засилва кризата в доверието, че нещо ще се промени, напротив, това демотивира хората и елиминира възможността за по-устойчива обществена подкрепа за ротационните кабинети в момента. Тази ситуация крие потенциал за изненади, можем да станем свидетели на поредните парламентарни избори и наказателен вот за политиците.

За да се върне доверието в обществото, да станат посланията по-ефективни, е необходимо създаване на диалог и изграждане на доверие, преодоляване на конфликти, корупционни практики и недоразумения. Когато съществува доверие, институциите може да работят успешно, да се вземат правилни решения, своевременно да се решават възникнали проблеми. Когато отсъства доверие, обществото боледува, негативните емоции не водят до правилни решения. Затова е необходимо диалог и доверие, за да се преодоляват недоразуменията и да се избягват конфликтите, да се разбират другите хора, да се работи за имиджа на институциите и страната ни на международната сцена. Кризата на доверие е една от най-тежките кризи, която руши надеждите на хората.

БИБЛИОГРАФИЯ

Антова, Р. и. (2023). Индексът за човешко развитие и ролята на образованието за постигане на устойчивост. (стр. 378-387). София: МВБУ.

- Борисова, Л. (2017). *Аргументирани бизнес комуникации*. София: Болкан Пъблишинг Къмпани ООД.
- Борисова, Л. (2017). Ценностите - ключ в общуването. От Л. Борисова, *Аргументирани бизнес комуникации* (стр. 174). София: Болкан пбблишинг къмпани ООД.
- Кови, С. (1999). *Седемте навика на високо ефективните хора*, стр. 280-285. София: Кибеа.
- Костов, И. (2023). Специфични характеристики на съвременна дигитално трансформирана дентална практика. *Научни трудове, том 15*, стр. 89-109.
- <https://acf.bg/bg/sotsiologiya>. (2017).
- <https://acf.bg/bg/sotsiologiya>. (2017).
- <https://alpharesearch.bg>. (2024).
- <https://alpharesearch.bg>. (2024)
- <https://infostat.nsi.bg>. (2021, 2022). Извлечено от <https://infostat.nsi.bg>.