

Dorota Konopka

Glokalizacja zaufania publicznego jako nowa kategoria socjoekonomiczna

Trwałą, choć nie zawsze dostatecznie powszechną, drogą rozwoju nauki jest nadawanie stosowanym dotychczas pojęciom, kategoriom oraz narzędziom nowego znaczenia w nowym kontekście. Mniej popularną drogą rozwoju nauki, ale wyzwalającą szerszy krytyczny dyskurs, jest zmiana pojęć i kategorii, które bardziej adekwatnie odzwierciedlają nowe uwarunkowania. Celem takiego postępowania jest lepsze zdefiniowanie problemów i efektywniejsze wdrażanie teorii do praktyki.

W naukach społecznych i humanistycznych – w tym w ekonomii i socjologii – od lat są powtarzane te same fundamentalne pytania, ale rzadko na ich podstawie są formułowane nowe problemy. Słabością środowisk akademickich jest nadmierne przywiązywanie się do paradygmatów głównych nurtów intelektualnych, które najczęściej mocno oddalone są od potrzeb praktyki, przy równoczesnym niedocenywaniu walorów podejścia pragmatycznego [Herman, 2015].

M. Marody [2015] zwraca uwagę, że u podstaw generycznych doświadczeń współczesności stoi poczucie nadmiaru. Znajduje ono odzwierciedlenie w konieczności funkcjonowania jednostki w masie ludzi, towarów oraz informacji. Zatem potrzeba dialogu i bliskiej współpracy ekonomistów i socjologów staje się coraz bardziej niezbędna. Jak jest to trudne w

praktyce, pokazało seminarium zorganizowane przez katedrę Socjologii Ekonomicznej w SGH w 2009 roku, którego celem było przedstawienie kluczowych problemów metodologicznych ekonomii i socjologii w kontekście teorii Amitaia Etzioniego. Biorący w nim udział Tadeusz Kowalik napisał: *Trudność rzeczywistego dialogu wynika także stąd, że oparta na paradygmacie neoklasycznym ekonomia dorobiła się wysoce wysublimowanego, skomplikowanego aparatu badawczego, na podstawie którego socjologowie kompletnie dyskutować nie potrafią* [Kowalik, 2013, s. 413]. Na tle tej refleksji nasuwa się konstatacja, że można ją w takim samym stopniu odnieść również do ekonomistów. W tej sytuacji tym bardziej potrzebne staje się znalezienie wspólnego mianownika metodologicznego między ekonomią i socjologią oraz trafny dobór wspólnych kategorii badawczych. Nie uda się tego osiągnąć bez zastosowania podejścia interdyscyplinarnego i problemowego. Do jednego z obszarów, który ciągle jest niedoceniany przez ekonomię, należy sektor publiczny. Warto w tym miejscu zauważyć, że współczesne zarządzanie w coraz większym stopniu powinno uwzględniać przestrzeń wartości publicznych, w ramach których każdy interesariusz powinien być jednocześnie traktowany jako uczestnik społeczny i decydent. Bez współdziałania ekonomistów i socjologów nie uda się tego celu zrealizować.

Kryzysy jako „szansa” na identyfikację nowej problematyki badawczej

Niniejsze rozważania są próbą innego spojrzenia na od dawna znany problem wiążący się z kategorią zaufania publicznego. Ta ważna w naukach społecznych kategoria socjoekonomiczna jest z kolei punktem wyjścia do ściśle z nią związanej kategorii globalizacji zaufania publicznego. Są jednocześnie próbą zwrócenia uwagi na to, jak przydatną poznawczo i praktycznie może stać się kategoria globalizacji zastosowana równocześnie w obszarze ekonomii i socjologii, w trakcie rozważań nad problematyką zjawiska globalizacji.

Współczesna rzeczywistość ukazuje wyraźnie widoczną tendencję, jaką jest rozprzestrzenianie się nieufności, cynizmu, różnego rodzaju konfliktów i kryzysów społecznych [Bauman, 2007 a, Beck, 2004, Giddens, 2007, Hardin, 2009]. Potwierdzają to liczne badania indeksu zaufania uogólnionego jak i publicznego w skali światowej, europejskiej i krajowej oraz kolejne kryzysy w sferze ekonomicznej, a przede wszystkim finansowej. Niemalże powszechną formą opisu współczesnego świata są takie kategorie, jak: zaufanie, ryzyko, nieciągłość, nieprzejrzystość i globalizacja.

Widoczna jest zmiana klimatu społecznego, którą różni badacze nazywają w podobny sposób. Z. Bauman [2007 b] określa te zmiany jako stan *czasów niepewności*. U. Beck [2004] społeczeństwo współczesne nazywa mianem *socjetyzmu ryzyka*. A. Giddens [2007] zwraca uwagę, że nowoczesność stała się rzeczywistością niestabilną, toczącą się w *atmosferze ryzyka*. R. Hardin [2009] stwierdził, że *żyjemy w wieku nieufności*, co jest przede wszystkim spowodowane tym, że utrzymujemy liczniejsze kontakty z ludźmi, którym nie ufamy niż z osobami, którym ufamy. Otaczający człowieka świat jest złożony z „abstrakcyjnych syste-

mów”, które najczęściej tak są przez niego postrzegane i którego zasady działania nie są zazwyczaj w dostateczny stopniu zrozumiałe. Wszystko to powoduje radykalne zmiany w zachowaniu, ale także negatywne w psychice człowieka.

Po wszystkich złych doświadczeniach związanych z 2008 rokiem i kolejnych latach, które spowodował kryzys *subprime*, a które miały miejsce nie tylko w sferze ekonomicznej, ale również społecznej, coraz częściej tego rodzaju zagrożenia próbuje się postrzegać jako „drugą szansę”. Stwarza ona możliwość odwracania różnych niekorzystnych sytuacji poprzez wprowadzanie niezbędnych zmian mających na celu kształtowanie nowego ładu społecznego.

Warto w tym miejscu odwołać się do sposobu interpretacji zjawisk kryzysowych w kulturze chińskiej. We współczesnym języku chińskim „szansę” i „kryzys” opisuje się za pomocą dwóch znaków, spośród których główny znak jest wspólny dla obu pojęć. W tym przypadku ten główny znak oznacza „punkt krytyczny” i jednocześnie „punkt zwrotny”. Z kolei słowo szansa oznacza tyle, co spotkanie „w krytycznym punkcie”, a kryzys – „niebezpieczny, krytyczny punkt”, który może doprowadzić bądź do katastrofy, bądź uzdrowienia (przesilenia) zaistniałej sytuacji, analogicznie jak podczas choroby [Leggewie, Welzer, 2012]. Metakryzys nie musi nieuchronnie prowadzić do katastrofy, wprost przeciwnie, może stać się przyczyną sprawczą swego rodzaju „katagenezy”. Oznacza to możliwość regeneracji skomplikowanych systemów na nieco niższym niż dotychczasowym poziomie. Dzieje się tak dzięki pojawieniu się czegoś nowego, niespodziewanego, ale być może będącego właśnie oczekiwanym ratunkiem – czyli nowego modelu ekonomicznego i społecznego [Leggewie, Welzer, 2012].

K. Wielecki zwraca uwagę, że *postępując się pojęciem przelotem można powie-*

dzieć, iż w wyniku kryzysu społecznego następuje zmiana społeczna lub raczej proces społeczny potęgujący, że społeczeństwo jest radykalnie inne niż wcześniej [Wielecki, 2012, s. 322]. Barię tego procesu jest przede wszystkim syndrom nieufności. Utrudnia on funkcjonowanie społeczeństwa na wiele różnych sposobów. Przede wszystkim niszczy ludzką podmiotowość, prowadząc do zachowań zrutynizowanych i konformistycznych, a także powoduje spadek kapitału społecznego prowadząc do izolacji i atomizacji. W efekcie, jak zauważa L.W. Zacher: *społeczeństwa są dość zdeintegrowane, zatomizowane, zindywidualizowane (m.in. w wyniku indywidualizacji sieciowej), zmasyfikowane, coraz częściej przypominające [...] masę, tłum (z dodatkiem e) [Zacher, 2011, s. 394]; posiadające tzw. zdolności „rojowe” [Płoszajski, 2013, s. 8]. Warto zwrócić uwagę, że we współczesnym kontekście dochodzi jednak do głosu problematyczność klasycznych uzasadnień tego, skąd bierze się ludzkie działanie i co decyduje o jego przebiegu. Powszechnemu przekonaniu, że żyjemy w czasach indywidualizmu i dążymy jako jednostki do demonstracji „różnicy” przeczy zachowaniom, które współcześni socjologowie nazywają deindywidualacją.*

Deindywidualizacja jest swoistą „katagenezą” tworzącą nowy model kulturowy. Jest ona odpowiedzią na wyczerpanie się dotychczasowych reguł życia społecznego. Poprzez to określenie próbuje się interpretować nowe zjawiska za pomocą nowych paradygmatów, odnosząc się do okazjonalnych i względnie krótkotrwałych sytuacji, które są istotne tylko w momencie trwania określonych upodobań różnych jednostek. W tym sensie złożona, chwilowa i zmienna tożsamość powoduje pojawienie się nowego rodzaju efemerycznych więzi społecznych [Kudera, 2014].

M. Krajewski [2014] twierdzi, że jest to zmiana, która między innymi wynika z gęstości sieci komunikacyjnych, nie-

przejrzystości życia społecznego, potrzeby afiliacji, przynależności, doświadczenia wspólnoty, nadekspresyjności współczesnego życia społecznego czy jego performatywności. Deindywidualizacja nie jest formą zawieszania procesów indywidualizacji, lecz „przełączaniem się” pomiędzy tożsamościami indywidualnymi i zbiorowymi w zależności od zaistniałych w danym momencie potrzeb.

Szczególnie istotne w tym kontekście jest zwrócenie uwagi na czynniki, które ukierunkowują jednostki w stronę tych fenomenów. Odnosi się to do potrzeby przynależności, doświadczenia wspólnoty i bliskości, gdzie współczesny kontekst cywilizacyjny z pewnością nie sprzyja ich zaspokajaniu [Krajewski, 2014]. Powszechną formą „uspołeczniania” w dzisiejszych czasach są bowiem wszelkiego rodzaju zależności, kontrakty, transakcje, związki o charakterze utowarowionym oraz monetarnym, które próbują ograniczyć różnego rodzaju ryzyka i które jednocześnie nie budują zaufania. Fenomen deindywidualizacji pokazuje ludzką potrzebę bliskich relacji i wspólnych celów. Pomimo że współcześnie bardzo cenimy sobie autonomię jednostkową i unikatowość, to zarazem dążymy do form wspólnotowych, tyle tylko, że w nowym kontekście. M. Krajewski konstatuje, że *deindywidualizacja oddaje specyfikę współczesności [...] charakteryzującą się zgeneralizowaną niejasnością co do tego, w jaki sposób działać, co jest racjonalne, co nie, przeplataniem się tego co nowoczesne i tradycyjne, wysoce zindywidualizowane i stadne [Krajewski, 2014, s. 14].*

Glokalizacja jako forma połączenia tego co lokalne i globalne

Istnieje bardzo wiele definicji terminu globalizacji. Jest faktem, że nie jest to zjawisko nowe i charakterystyczne tylko dla opisu współczesności, ponieważ kultury i formy życia przenikały się od pradawnych czasów. W kontekście niniejszego prob-

lemu warto spojrzeć na antynomiczność lokalności i globalności oraz ich związków, ukazując proces zmian społecznych. Wnikliwa analiza oraz próba sformułowania na nowo problemów wynikających z relacji: lokalne-globalne, umożliwi ukazanie uwarunkowań dla zaistnienia pożądaných zmian transformacyjnych i globalizacyjnych.

Analizując problematykę globalizacji i lokalności poruszamy się między dwoma teoretycznymi poziomami organizacji struktury społecznej, czyli makro i mikro. Globalizacja wyjaśniana jest często z perspektywy zmian cywilizacyjnych, makroekonomicznych, politologiczno-socjologicznych, do których wykorzystuje się narzędzia statystyczno-ilościowe. Z kolei interpretacje lokalności bazują na badaniach jakościowych (antropologicznych), wynikających z natury bliskiego kontaktu i dotyczących przede wszystkim zmian społeczno-kulturowych.

Lokalność sięga do samych podstaw istnienia społeczeństwa, a jej podstawowe właściwości polegają na współtworzeniu systemu więzi integrujących członków danej społeczności oraz wspólnoty norm, wartości i przekonań wynikających z pokrewieństwa, sąsiedztwa, typu wykonywanych zajęć lub innych elementów jednoczących ludzi [Majer, 2011]. Lokalność rozumiana w szerszym kontekście, to element układu odniesienia lub strategii budowania tożsamości. W wąskim rozumieniu, to obecność na określonym obszarze, który może kierować się ku lokalizmowi – sytuacji zamknięcia się jednostki lub grupy w wąskiej i ograniczonej przestrzeni oraz nieufności wobec grup spoza lokalnego terytorium (inaczej mówiąc jest to „amoralny kolektywizm”, jak trafnie Edmund Wnuk-Lipiński sparafrazował znane pojęcie politologa Edwarda C. Benfielda).

Współcześnie globalizację należy rozumieć jako wyraz fundamentalnych aspektów rozsuwania czasu i przestrzeni

[Giddens, 2007, s. 31]. W przeszłości, w warunkach przednowoczesnych, czas i przestrzeń łączyły się przede wszystkim za pośrednictwem miejsca. Obecnie, w wyniku braku tej styczności zostaje wytworzony „pusty” wymiar czasu, za pomocą którego także przestrzeń zostaje oderwana od konkretnego miejsca. Istotą globalizacji jest to, że dotyczy ona punktów przecięcia obecności i nieobecności. Rozdzielenie czasu i przestrzeni nie oznacza jednak zerwania struktury organizacji społeczeństwa. Podejście globalistyczne charakteryzuje się traktowaniem świata całościowo uznając go za swoisty system, w ramach którego procesy społeczne, polityczne, ekonomiczne i kulturowe rozwijają się ponad państwami narodowymi, zmierzając w kierunku ich uniwersalizacji. Procesy te zazwyczaj traktowane są w czasie przyszłym dokonany. Ukazują one swoisty rodzaj napięcia pomiędzy tym co uniwersalne, a co partykularne oraz lokalne a ponadlokalne, czy też jednostkowe a ogólne.

Według A. Giddensa [1994] współcześnie mamy do czynienia z tzw. efektem działania na odległość (*action at a distance*). Zjawisko to przejawia się w ten sposób, iż każde działanie podjęte na poziomie globalnym daje natychmiastowy skutek lokalny. W ten sposób powstaje globalna sieć współzależności, w ramach której coraz trudniej można odróżnić to, co jest wewnętrzne (narodowo-państwowe) od tego, co jest zewnętrzne (międzynarodowe). Taki stan rzeczy oznacza całkowicie nowy etap w rozwoju stosunków społecznych.

Dotychczasowe, tradycyjne rozumienie procesów globalizacji nie ułatwia przezwyciężenia spadku zaufania publicznego do ich przebiegu. Wprost przeciwnie, pogłębia społeczną nieufność do nich i sprzyja rodzeniu się różnych form społecznego oporu. Procesom tym towarzyszy bowiem postępujący zanik tradycyjnych form komunikacji międzyludzkiej,

kontroli politycznej i sprawowania władzy na jej wszystkich poziomach. W ten sposób ujawnia się nie tylko coraz większa nieefektywność ekonomiczna obecnych procesów globalizacyjnych, ale także ich irracjonalność społeczna, która potęguje widoczny spadek zaufania publicznego.

Jednocześnie powstaje nowa architektura stosunków społecznych na wszystkich ich poziomach – tak globalnych, jak i lokalnych. Prowadzi to do szybkich, głębokich zmian strukturalnych oraz instytucjonalnych w gospodarce światowej. Nie wystarczy więc już prowadzenie na ten temat tylko dyskursu ekonomicznego. Potrzebny jest jednocześnie szeroki dyskurs społeczny, ekologiczny i kulturowy. Jego celem powinno stać się wspólne poszukiwanie podstawowych i powszechnie akceptowanych wartości, które umożliwią przezwyciężenie dotychczasowych braków obecnej, tak dalece niekompletnej globalizacji.

Niestety, brak jest odpowiednich instrumentów teoretycznych, które pozwalałyby nie tylko na trafny opis i zrozumienie wskazanych powyżej zmian, ale także ułatwiały podejmowanie niezbędnych działań praktycznych. Dlatego tak przydatne staje się w tej sytuacji wprowadzenie do tego obszaru badawczego nowej kategorii socjoekonomicznej w postaci globalizacji. Oznacza ona połączenie globalizacji i lokalizacji, umożliwia włączanie się społeczności lokalnych w znacznie szersze układy przestrzenne i kulturowe.

Glokalizacja łączy przede wszystkim w sobie dwie zależności: *globalną produkcję idei, symboli i dóbr z lokalnym charakterem kultur* [Pomiciński, 2009]. Poprzez zastosowanie glokalizacyjnej inżynierii społecznej znacznie łatwiejszy i bardziej dostosowany do uwarunkowań miejscowych staje się rozwój lokalnych rozwiązań instytucjonalnych, jak również pobudzanie lokalnych procesów innowacyjnych [Kuciński, 2011 a].

Kategoria glokalizacji wywodzi się z ekonomii. Została zaczerpnięta z teorii marketingu. Przy jej pomocy był charakteryzowany proces modyfikacji i dostosowywania produktów do lokalnych warunków i odbiorców. Po raz pierwszy termin ten pojawił się w tekście japońskiego autora i był zamieszczony na łamach „Harvard Business Review” w latach 80. Przy jego pomocy opisany został proces zastosowania w japońskim marketingu nowych praktyk sprzedaży (*dochakuka*) dla lokalnych odbiorców. Jest to zatem termin, który został zasymilowany przez amerykańskich autorów i szeroko wprowadzony do literatury naukowej przez R. Robertsona. Jego zdaniem, glokalizacja wiąże ze sobą kilka sfer ludzkiej aktywności: indywidualną, lokalną, narodową i światową, jednocześnie uzależniając uniwersalizm od partykularyzmu. Poprzez użycie tego pojęcia R. Robertson [1992] wyraża przekonanie, że procesy globalizacji realizują się przede wszystkim lokalnie, wpływając na lokalne kultury i odwrotnie. Za pośrednictwem tego terminu należy przyglądać się wszelkim globalnym trendom przez pryzmat lokalnych inicjatyw i wartości, przekonuje, że jedyną sensowną perspektywą dla opisu i oceny globalizacji jest perspektywa lokalna. R. Robertson wskazuje tym samym na jednoczesne i współbieżne procesy uniwersalizacji i partykularyzacji. Globalna scena powinna być postrzegana w kategoriach „macierzy możliwości”, która generuje bynajmniej nie jakąś jednolitą kulturę światową, ale daje do dyspozycji wiele odmiennych wyborów i kombinacji. Wielu antropologów antycypuje propozycje Robertsona, ukazując relacje pomiędzy procesami globalizacyjnymi odnoszącymi się do systemów światowych, dotycząc codzienności, a nawet intymności [Kuligowski, 2011]. A. Giddens stwierdził, że *globalizacja dokonuje swoistej inwazji w lokalność, lecz nie prowadzi do zniszczenia lokalnych kontekstów; wprost przeciwnie, nowe formy lokalnej tożsamości kulturowej*

i autoekspresji są przyczynowo związane z procesami globalizacji [Giddens, 1996, s. 366].

Zatem glokalizacja nie jawi się jako rodzaj napięcia, ale coraz częściej jako symbioza pomiędzy lokalnym a globalnym. Ponadto, procesy globalizacji ostatecznie zawsze dopasowują się do określonego miejsca. Jak celnie zauważa K. Kuciński [2011 b], zachodzące procesy globalizacyjne we współczesnym świecie wymagają indygenizacji (ulołowienia), czyli dostosowania wynikających z nich implikacji i szans do lokalnych warunków i lokalnych szans.

Glokalizacja zaufania publicznego

Zaufanie jest podstawowym społecznym mechanizmem koordynującym rynek. Przestaje ono spełniać tę rolę wówczas, kiedy dochodzi do coraz częściej i szybciej powtarzających się deformacji rynkowych. Z kolei zaufanie, bądź jego brak, jak podkreśla A. Herman [2009], jest jedną z najważniejszych cech kulturowych, która decyduje o sukcesach gospodarczych, uruchamiając miękkie czynniki wzrostu wartości. Zaufanie staje się w ten sposób nie tylko kolejnym modnym słowem, ale nabiera realnej wartości ekonomicznej. Każdy kryzys ekonomiczny powoduje również spadek i osłabienie zaufania nie tylko do rządzących polityków, ale również i ich doradców, ekspertów i w ogóle do świata akademickiego.

W przypadku spadku poziomu zaufania do instytucji publicznych dochodzi do krytycznej sytuacji, w której jednostki i organizacje przestają sobie radzić w abstrakcyjnej i coraz mniej czytelnie zorganizowanej przestrzeni społecznej. Zaufanie to swoistego rodzaju wiara, która w takim samym stopniu jest uzależniona od wiedzy, jak i jej braku. Jest to szczególnie widoczne w epoce szybko rozwijających się organizacji zarządzania opartych na systemach eksperckich, które z punktu widzenia przeciętnego obywatela postępują się

coraz mniej przejrzystymi procedurami oraz środkami symbolicznymi.

P. Sztompka określił główne filary, na których buduje się zaufanie, są to: strategiczna (racjonalna) kalkulacja i rozpowszechniona kultura. Racjonalna kalkulacja dąży przede wszystkim do zmniejszenia ryzyka związanego z aktem zaufania i opiera się na różnych wskaźnikach wiarygodności w stosunku do innych, np.: reputacji, symbolicznym uznaniu, projekcji interesu czy też obietnicach. Jesteśmy skłonni zaufać komuś, jeśli ktoś dał nam dowód swojej wiarygodności. Zakładając, że zaufanie innym jest czymś ryzykownym, to przeświadczenie, że jest to jednocześnie cennym narzędziem w celu zmniejszenia ryzyka, staje się pierwszym krokiem w korzystaniu z tego ryzyka [Deutsch, 1956]. Jeżeli możemy zaufać, to możemy przede wszystkim podjąć korzystną dla obu stron współpracę, która w pierwszym rzędzie obniża koszty transakcyjne [Hardin, 2009].

Zaufanie publiczne, rozumiane jako przekonanie o kompetencji, rzetelności, uczciwości, prawdomówności, bezinteresowności rządu i instytucji publicznych [Sztompka, 2007], nie może być tylko wynikiem wąsko i narzędziowo rozumianego rachunku ekonomicznego oraz racjonalnej kalkulacji. Koniecznym dopełnieniem jest wytworzenie się „klimatu zaufania”. W społeczeństwie „wysokiego zaufania” wytwarza się i następnie umacnia „kultura zaufania”, a więc normatywny ideał ufności. Ludzie są pod presją, by ufali innym i byli wiarygodni wobec innych. W tym sensie, zdolność do obdarzania innych zaufaniem staje się cechą ludzkich zbiorowości, ich kapitałem kulturowym, z którego jednostki czerpią podejmując różne działania [Konopka, Sitniewska, 2011]. To „kultura zaufania” wyzwala i mobilizuje ludzkie działanie, uwalniając kreatywną, swobodną innowacyjność oraz wzmacnia prospołeczność. Wpływa

na swoje własne strukturalne uwarunkowania, zwiększa stabilność normatywną, przejrzystość organizacji społecznych i odpowiedzialność władzy. Zaufanie publiczne, to zaufanie wertykalne, gdzie relacja zaufania występuje między partnerami umiejscowionymi hierarchicznie i nierównomiernie, między władzą a obywatelami.

Z tych, między innymi, powodów interesującym kierunkiem poszukiwań teoretycznych w ekonomii i socjologii staje się obszar, który można określić jako globalizację zaufania publicznego. Jego istnienie oznacza akceptację innego, niż dotychczas, postrzegania procesów globalizacyjnych, które są coraz bardziej wielowymiarowe i pluralistyczne.

Funkcjonowanie społeczeństw, jak i gospodarek, zaczęło podlegać nowemu rodzajowi logiki – „logiki sieciowej”. Daje ona nawet pojedynczej osobie (obywatelowi), umiejącej tę logikę wykorzystać, ogromną siłę [Płoszajski, 2012]. Administracje muszą więc mieć świadomość tej siły, która tworzy wraz z innymi interesariuszami swoistą triadę: administracja – instytucje – obywatele, czyli *amorficzna społeczność klientów* (zapożyczając i modyfikując termin za P. Płoszajskim).

Identyfikacja i budowa lokalnej mapy kluczowych interesariuszy są więc pierwszym i podstawowym krokiem w budowaniu systemu zarządzania społeczną odpowiedzialnością administracji publicznej, po to, aby móc formułować na tym szczeblu zarządzania publicznego priorytety polityki społecznej, a także poznawać wzajemne oczekiwania i potrzeby [Klimek, 2012]. Budowanie sieci jest zależne od poziomu zaufania do partnerów interakcji, a wchodzenie w taki dyskurs buduje zaufanie. Początkowymi formami takich sieci są *think-thanki*, eksperci, zespoły ustawodawcze, analitycy polityki, urzędnicy, zainteresowani obywatele [Fox, Miller, 1995].

Glokalizacja zaufania publicznego to koncentracja budowania wartości publicznej w ścisłym kręgu zaufania, na podstawie silnych i gęstych relacji w przestrzeni publicznej [Konopka, 2013]. Wartość publiczna jest tworzona przez wszystkich aktorów zbiorowych działających w przestrzeni publicznej, która rozciąga się pomiędzy poziomem życia prywatnego (grupy pierwotne) a poziomem makro (formalne instytucje państwa). Celem powinno stać się więc wspólne poszukiwanie podstawowych i powszechnie akceptowanych wartości publicznych, które są wspólne dla wszystkich podmiotów w społeczeństwie: obywateli, przedsiębiorstw, organizacji i grup nieformalnych. Jest to wynik wszystkich decyzji dotyczących alokacji zasobów podjętych przez wszystkich interesariuszy w społeczeństwie jako całości [Botterman i in., 2008].

Konstrukcją nośną tego modelu teoretycznego jest pojęcie dobra publicznego (*public good*) M. Olsona, gdzie dobro publiczne definiowane jest jako „niewyłączność”, co oznacza, że każdy członek grupy (społeczności) korzystając z tego dobra nie odbiera go innym członkom grupy, traktując je jako wspólny zasób (*jointness of supply*) [Olson, 1965].

Budowa zaufania do administracji lokalnej to przede wszystkim tworzenie większych uprawnień obywateli w ścisłym (lokalnym) kręgu. Dotychczasowe badania i analizy dowodzą, że w społeczeństwie o wysokim poziomie zaufania, wiarygodność jest ograniczona do ściśle określonego „kręgu zaufania”.

Postulowana glokalizacja zaufania publicznego oznacza też akceptację innego widzenia procesów globalizacyjnych przez interesariuszy, który powinien być o wiele bardziej wielowymiarowy. Natomiast wszystkie systemy administracji (organizacje publiczne) powinny stać się bardziej współpracujące, zacierając granice administracyjne. Powinny one w ścisłym kręgu gromadzić zasoby, wiedzę

i doświadczenie (*know-how*) wszystkich istotnych podmiotów publicznych, prywatnych i obywatelskich. W tym kontekście organizacje publiczne muszą podejmować wyzwanie współzarządzania z partnerami publicznymi i prywatnymi, dążąc do wykorzystywania posiadanych zasobów na rzecz społeczności. Niezbędnym krokiem jest wówczas ewolucja władzy w ramach koncepcji *good governance*.

Współczesna (nowoczesna) organizacja społeczeństwa powinna zakładać współdziałanie wielu osób, podmiotów, organizacji i instytucji, które nie muszą być fizycznie współobecne. Zaufanie może być zatem sposobem radzenia sobie z *nieobecnością w czasie i przestrzeni, i z niewiedzą* [Giddens, 2007, s. 23-27]. Natomiast glokalizacja zaufania ma być powrotem do wspólnotowości w nowej odsłonie rozumienia *Gemeinschaft* versus *Gesellschaft* F. Toenniesa [Olechnicki, Załęcki, 1997], czyli budowania wspólnoty stowarzyszeń lub stowarzyszenia wspólnot [Wnuk-Lipiński, 2008] w glokalnej rzeczywistości (społeczeństwa obywatelskiego w glokalnej rzeczywistości), zachowując swoistą tożsamość grupową. Nie będzie to globalna tożsamość, bo takiej konstrukcji ludzie nigdy nie będą mieli, a raczej jak określił filozof K. Ślęczka [2014] – *zlokalizowana globalna tożsamość*. W tym świetle społeczeństwo obywatelskie, zarówno w ujęciu lokalnym, regionalnym jak i ponadnarodowym, może stać się istotnym podmiotem mogącym ograniczać niepewność i niestabilność współczesnego świata [Osiński, 2013 b]. I. Krastew zwraca jednak uwagę, że era masowych protestów w krajach europejskich może wyznaczać zmierzch organizacji pozarządowych (NGO), które stają się paradoksalnie największymi przegranymi tego czasu. Antyinstytucjonalne przesłanie protestów inicjuje w młodszych pokoleniu drogę ku spontanicznym, skupionym w sieci formom zaangażowania i zniechęca do formalnego myślenia w ka-

tegoriach organizacji [Krastew, 2015]. Pojęcie społeczeństwa obywatelskiego zmienia również swoje oblicze.

Budowa zaufania obywateli do administracji publicznej w postulowanym kontekście glokalizacyjnym w Polsce wymaga na administracji bardziej otwarte, partycypacyjne i deliberatywne relacje. Odpowiedzialność za ich pragmatyczną skuteczność (dialog społeczny) ponosi administracja, której zadaniem jest nie tylko tworzenie odpowiednich warunków, które będą sprzyjać takiej sytuacji. Postulat społecznej odpowiedzialności w wymiarze działań administracji publicznej nie oznacza ograniczania się tylko i wyłącznie do widzenia go przez pryzmat prawa i związanych z nim różnego rodzaju regulacji. Niezbędne jest postrzeganie go w znacznie szerszy sposób, który będzie wykraczał poza granice niezbędnych procedur, dążąc do społecznie zrównoważonego rozwoju.

J. Gardawski [2009] podkreśla, że bez wspólnych wartości i wzajemnego zaufania nie dojdzie do zainicjowania dialogu społecznego. Administracja powinna działać jak „Mistrz” i koordynator tych sieci, które będą musiały być przejrzyste i ukierunkowane w celu wspierania optymalnego rozwoju dostarczania wartości publicznej [Botterman i in., 2008].

W globalizującym się świecie wszelkie informacje, w tym o różnego rodzaju instytucjach, są coraz rzadziej bezpośrednie, a coraz częściej pośrednie – uzyskiwane za pośrednictwem mediów. Informacje te są często ze sobą sprzeczne, niepełne, okraszone stereotypami, zmanipulowane czy wręcz nieprawdziwe. Wyzwalają one w opinii publicznej rosnące poczucie niepewności i zagubienia. Wobec instytucji, organizacji i sieci globalnych poznawcze możliwości, które są niezbędne do oceny ich wiarygodności przez przeciętnego obywatela, są bardzo ograniczone. Ocena ich wiarygodności jest więc tym bardziej konieczna – szczególnie w sytuacji, kie-

dy znaczna część społeczeństwa nie ma dostępu do potrzebnych mu informacji. Stwarza to wówczas rosnące wśród tej grupy obywateli poczucie ich uprzedmiotowienia i alienacji oraz tworzy klimat ogólnej nieufności.

W celu sprawniejszej koordynacji i zrozumienia potrzeb obywateli, administracja publiczna w najbliższej przyszłości będzie zmuszona do korzystania z nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych – ICT, mając świadomość nowej formy uspołeczniania (oddolnej aktywności) jaką jest wyżej opisana deindywiduacja. Ułatwi to świadczenie spersonalizowanych usług na jak najwyższym poziomie jakościowym, co powiększy ich wartość [Botterman i in., 2008]. Wymusi to w najbliższym czasie w administracji lokalnej współpracę z ekspertami z tej dziedziny, a w dalszej kolejności ukierunkuje proces podwyższania kwalifikacji zatrudnionych w tej sferze pracowników. Będzie ona wkrótce zmuszona w ramach procesów globalizacyjnych do rozwijania i

korzystania także z narzędzi komunikacji pośredniej (*online*) oraz technik masowej współpracy (rozproszonego współtworzenia) i *crowd-sourcingu* (czerpania pomysłów, mądrości od ludzi). Web 2.0 staną się zapewne znacznie bardziej zaawansowane i znajdą szersze zastosowanie w polskim sektorze publicznym [IOR, 2015], po to, by zminimalizować aspekty rozsuwania czasu i przestrzeni w globalizującym świecie [Giddens, 2007].

Postulowana globalizacja zaufania publicznego, jako nowa kategoria socjoekonomiczna, daje możliwości budowy zaufania poprzez synergię (silne i gęste relacje), poczucie wspólnotowości, wykorzystując nowe technologie komunikacyjne. Jest to droga do wzmacniania kapitału społecznego. Współcześnie lokalność zmienia swoje oblicze. Koncentracja na budowaniu lokalnych sieci zaufania w nowym kontekście globalizacyjnym, to jednocześnie poszukiwanie lokalnych form tożsamości wspólnoty, tak niezbędnej w turbulentnym świecie zmian.

Bibliografia:

1. Bauman Z. [2007 a], *Płynne czasy. Życie w epoce niepewności*, Warszawa, Wyd. Sic!
2. Bauman Z. [2007 b], *Płynne życie*, Kraków, Wydawnicwo Literackie.
3. Beck U. [2004], *Społeczeństwo ryzyka*, Warszawa, Scholar.
4. Botterman M., Millard J., Horlings E., Oranje van C., Deelen van M., Pedersen K. [2008], *Wartość dla obywateli. Wizja zarządzania publicznego w 2020 roku*, Raport Samorządowej Komisji Europejskiej 2020, s. 7, 8.
5. Deutsch M. [1956], *Trust and Suspicion*, „Journal of Conflict Resolution”, No. 2(4).
6. Fox C.J., Miller H.T. [1995], *Postmodern Public Administration: Toward Discourse*, London, Sage.
7. Gardawski J. [2009], *Dialog społeczny w Polsce. Teoria, historia, praktyka*, Warszawa, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, s. 405.
8. Giddens A. [1994], *Beyond Left and Right: The Future of Radical Politics*, Cambridge Oxford, Polity Press.
9. Giddens A. [1996], *Affluence, poverty and the idea of post-scarcity society*, „Development and Change”, No. 27, p. 366.
10. Giddens A. [2007], *Nowoczesność i tożsamość*, Warszawa, PWN, s. 23-27, 31.
11. Hardin R. [2009], *Zaufanie*, Warszawa, Wyd. Sic!, s. 8.
12. Herman A. [2009], *Kilka refleksji na temat zaufania*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa”, nr 1(708), styczeń.
13. Herman A. [2015], *Praktyka i czas czynią mistrza*, „Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie”, nr 1(34), styczeń-marzec.
14. IOR [2015], *Idea Otwartego Rządu*, <http://centrumcyfrowe.pl/projekty/mapa-drogowa/>, dostęp 27/02/2015.
15. Klimek J. [2012], *Społeczna odpowiedzialność biznesu w Polsce*, Toruń, Adam Marszałek, s. 376-377.
16. Konopka D. [2013], *Rewitalizacja zaufania do administracji publicznej w Polsce*, w: *Samorządność w warunkach kryzysu*, S. Partycki (red.), Lublin, Wydawnictwo KUL, s. 216-224.

17. Konopka D., Sitniewska J. [2011], *Dysfunkcje administracji publicznej a kapitał społeczny*, „Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie”, nr 3(20), lipiec-wrzesień, s. 33.
18. Kowalik T. [2013], *Czy i kiedy współpraca socjologów z ekonomistami jest możliwa?*, w: *O lepszy łańd społeczno-ekonomiczny*, Kowalik T. (red.), Warszawa, PTE i Instytut Nauk Ekonomicznych PAN.
19. Krajewski M. [2014] (red.), *Deindywiduacja. Socjologia zachowań zbiorowych*, Warszawa, Bęc Zmiana, s. 7-20.
20. Krastew I. [2015], *Demokracja: przepraszamy za usterki*, Warszawa, Wydawnictwo Krytyki Politycznej, s. 82.
21. Kuciński K. [2011 a] (red.), *Glokalizacja*, Warszawa, Diffin.
22. Kuciński K. [2011 b], *Glokalizacja jako indygenizacja globalizacji*, Rocznik Żyrardowski, T. IX.
23. Kudera J. [2014], *Autoidentyfikacja, sieciowość, a może poczucie przynależności do grupy? Tożsamość i możliwości interpretacyjne zjawiska deindywiduacji*, w: *Deindywiduacja. Socjologia zachowań zbiorowych*, Krajewski M. (red.), Warszawa, Bęc Zmiana, s. 279-280.
24. Kuligowski K. [2011], *Glokalizacja po polsku: Wiejskie Alternatywne Społeczności. Przypadek Wolimierza*, „Dobra Idea”, 2 styczeń, <http://dobraidea.pl>.
25. Leggewie C., Welzer H. [2012], *Koniec świata, jaki znaliśmy*, Warszawa, Wydawnictwo Krytyki Politycznej, s. 47, 50.
26. Majer A. [2011], *Lokalność w cieniu globalizacji*, Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska Lublin-Polonia, Vol. XXXVI, 2, sectio 1, s. 28, 100.
27. Marody M. [2015], *Jednostka po nowoczesności. Perspektywa socjologiczna*, Warszawa, Scholar.
28. Olechnicki K., Załęcki P. [1997], *Słownik socjologiczny*, Toruń, Graffiti, s. 69.
29. Olson M. [1965], *The Logic of Collective Action*, Cambridge, MA., Harvard University Press, p. 14.
30. Osiński J. [2013 a] (red.), *Kryzys, niepewność i niestabilność we współczesnej Europie*, Warszawa, Oficyna Wydawnicza SGH.
31. Osiński J. [2013 b], *Niestabilność i niepewność a próby neoliberalizacji funkcjonowania współczesnego państwa*, w: *Kryzys, niepewność i niestabilność we współczesnej Europie*, J. Osiński (red.), Warszawa, Oficyna Wydawnicza SGH, s. 33.
32. Płoszajski P. [2012], *Ruchomy cel: o konieczności redefinicji teorii i praktyki społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw w warunkach nowej gospodarki*, w: *Społeczna odpowiedzialność biznesu w nowej gospodarce*, P. Płoszajski, (red.), Warszawa, OpenLinks, s. 14-15.
33. Płoszajski P. [2013] (red.), *Społeczna odpowiedzialność biznesu w nowej gospodarce*, Warszawa, OpenLinks.
34. Pomieciński A. [2009], *Lokalne wymiary globalizacji*, „Kultura i Historia”, nr 16.
35. Rhodes R.A.W. [2010], *Nowe współzarządzanie publiczne: rządzenie bez rządu*, „Zarządzanie publiczne”, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, 4(14). Tekst oryginalny: *The New Governance: Governing without Government*, „Political Studies”, No. XLIV/1996.
36. Robertson R. [1992], *Globalization: Social Theory and Global Culture*, London, Sage.
37. Robertson R. [2001], *Comments on the “Global Triad” and “Glocalization”*, “Globalization and Indigenous Culture”, 15/05/2001, <http://www2.kokugakuin>.
38. Sztompka P. [2007], *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Kraków, Znak, s. 377.
39. Ślęczka K. [2014], <http://sleczka.blog.onet.pl/2014/05/04/glokalizacja-rozne-znaczenia>, dostęp 21/03/2015.
40. Wielecki K. [2012], *Kryzys i socjologia*, Warszawa, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, s. 322.
41. Wnuk-Lipiński E. [2008], *Socjologia życia publicznego*, Warszawa, Scholar, s. 138.
42. Zacher L.W. [2011], *Globalne rządzenie i globalne społeczeństwo obywatelskie*, w: *Transformacje demokracji. Doświadczenia. Trendy. Turbulencje. Perspektywy*, L.W. Zacher (red.), Warszawa, Diffin.

Dr **Dorota Konopka**, adiunkt w Zakładzie Socjologii w Instytucie Filozofii, Socjologii i Socjologii Ekonomicznej, Kolegium Ekonomiczno-Społeczne, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie.