

НЕОБХОДИМОСТЬ ДОВЕРИЯ

Доверие находится на крайне низком уровне, и мы должны срочно его восстановить

Ричард Эдельман

КОРОНАВИРУС СОЗДАЕТ колоссальную угрозу для здоровья населения и экономического благосостояния в мировом масштабе. Он также вновь подтвердил отсутствие доверия к нашим институтам, спровоцировав волатильность на финансовых рынках и возмущение медленными или недостаточными ответными мерами со стороны органов государственного управления.

До COVID-19 многие страны могли похвастаться сильными экономическими показателями и почти полной занятостью. В свете этого можно было бы ожидать доверия к основным общественным институтам — органам государственного управления, бизнесу, средствам массовой информации и неправительственным организациям (НПО). Однако «Барометр доверия» компании Edelman за 2020 год, опубликованный в январе, показал, что мировое население не верит в правильность действий ни одного института. Причина этой загадки кроется в сдвиге доверия за последние 20 лет.

В этом периоде пять потрясений значительно изменили доверие людей: опасения в связи с глобализацией, война в Ираке, мировая рецессия 2008–2009 годов, подъем Китая и Индии и приход социальных сетей. Второе десятилетие было отмечено разрывом в доверии между представителями элиты и широкими массами населения, а также неспособностью органов госу-

дарственного управления взять на себя инициативу в происходящих процессах изменений. Повсюду распространились дезинформация и страх.

В новом десятилетии первый удар по системе нанес COVID-19. В этот исключительно сложный момент институты обязаны превзойти ожидания и восстановить общественное доверие. Большинство людей хочет вновь прислушиваться к специалистам, которые в последнее время подвергаются частым нападениям.

В своих действиях по преодолению кризиса органы государственного управления должны доказать свою компетентность. Средства массовой информации должны выносить объективные суждения о фактах. Бизнес может предоставлять необходимые продукты и достоверную информацию. НПО должны помочь в разработке вакцины и обеспечить ее справедливое распределение.

Настало время для институтов работать сообща, закладывая основы новой эпохи доверия. **ФР**

РИЧАРД ЭДЕЛЬМАН — руководитель компании по международным коммуникациям Edelman. Эта статья основана на данных «Барометра доверия» компании Edelman за 2020 год и работе 2020 Edelman Trust Barometer Special Report: Trust and the Coronavirus.

Характер доверия изменился

Доверие: компетентность и этика

Доверие в наши дни можно заслужить двумя определенными качествами: компетентностью (способностью выполнять обещания) и этичным поведением (правильными поступками и работой на благо общества). В настоящее время ни один институт не считают одновременно компетентным и этичным.

(Ни один институт не считается одновременно компетентным и этичным, оценка компетентности в баллах, чистый балл этичности)



Доверие спускается на локальный уровень

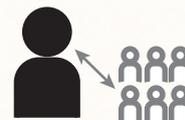
Модель доверия поменялась с вертикальной модели «сверху-вниз», зависящей от традиционных лидеров, на горизонтальную, при которой люди больше доверяют друзьям, родственникам и «такому же человеку, как я».

Динамический сдвиг доверия

Как изменились векторы доверия за двадцать лет

Доверие «сверху-вниз»

Люди испытывают доверие или недоверие в ответ на решения и послания авторитетных фигур.



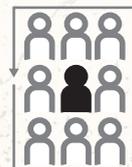
Горизонтальное доверие

Люди испытывают доверие или недоверие на основе своего взаимодействия с равными по статусу, или «таким же человеком, как я».



Локальное доверие

Люди испытывают доверие или недоверие на основе своего взаимодействия с непосредственно близкими им людьми в своем сообществе, на работе или в семье.



Доверие к институтам в целом стагнирует

Нет доверия ни к одному институту

Доверие стагнирует, ни один институт не поднимается в зону доверия.

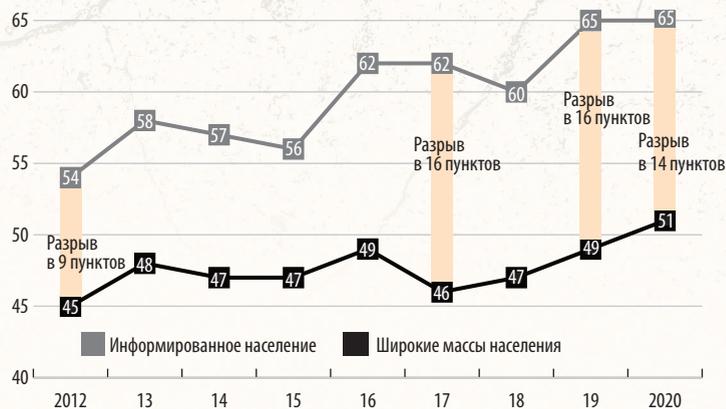
(Барометр доверия Edelman за 2020 год)



Неравенство доверия остается высоким

Доверие среди информированного населения выросло до рекордно высоких уровней, при этом большинство населения по-прежнему не доверяет институтам.

(Индекс доверия, 23 – среднерыночное значение)



Примечание. Доверие = 60–100, нейтральное отношение = 50–59, недоверие = 1–49.

COVID-19 возрождает доверие к специалистам

Опасения по поводу достоверности информации о коронавирусе

Значительное большинство респондентов обеспокоены недостоверной информацией и хотят слышать больше мнений ученых.

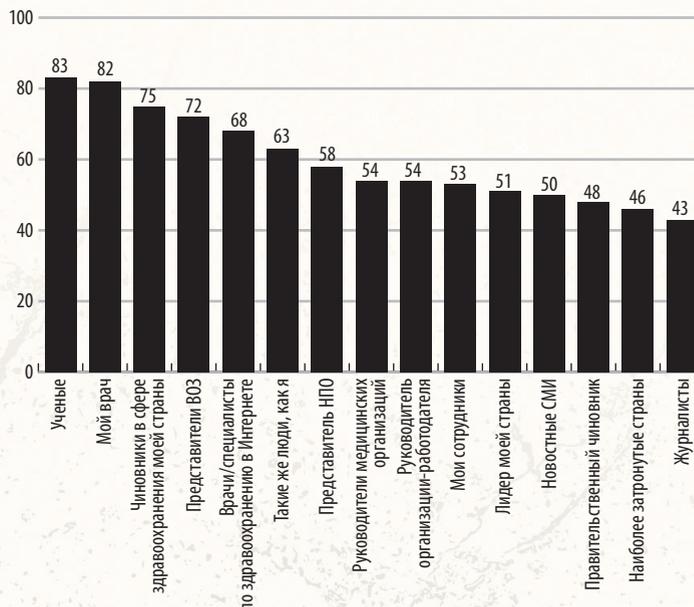
(Процент согласных)



Источники информации, вызывающие наибольшее доверие

Наибольшее доверие вызывают ученые, чиновники в сфере здравоохранения и врачи.

(Процент доверяющих правдивости каждого источника информации о коронавирусе)



Примечание. ВОЗ = Всемирная организация здравоохранения.