

# 信任是当务之急

信任已跌至谷底，我们必须尽快恢复信任

理查德·爱德曼

冠状病毒对全球健康和经济繁荣构成了极大的威胁。它还引发了金融市场的波动与对政府反应迟缓或应对不足的愤怒，从而再次证明，人们对我们的机构缺乏信任。

COVID-19 爆发前，许多国家经济表现强劲，几乎实现了充分就业。按理，主要的社会机构（政府、企业、媒体和非政府组织）应该得到信任。然而，1月份公布的“2020 爱德曼信任度晴雨表2020 Edelman Trust Barometer”显示，全世界的人们都不相信任何机构能够做正确的事情。这一悖论的关键就在于过去 20 年间信任度的动态变化。

在此期间发生的五个影响深远的事件显著改变了人们的信任：对全球化的担忧、伊拉克战争、2008—2009 年的全球经济衰退、中国和印度的崛起以及社交网络的出现。第二个十年则造成了精英阶层和普通民众之间的信任鸿沟，同时政府也

未能引领变革。虚假信息和恐惧变得十分普遍。

COVID-19 是新十年对体制的首次冲击。在这个异常艰难的时刻，各机构有责任做出超越预期的表现，重建公众的信心。大多数人都希望能够重新听取专家的意见——而近来专家一直饱受诟病。

政府必须展现其应对危机的能力。媒体必须是事实的客观仲裁者。企业可以提供必要的产品和可靠的信息。非政府组织必须帮助研发疫苗，并确保疫苗的公平分配。

现在到了各机构携手合作，为新的信任时代奠定基础的时候。FD

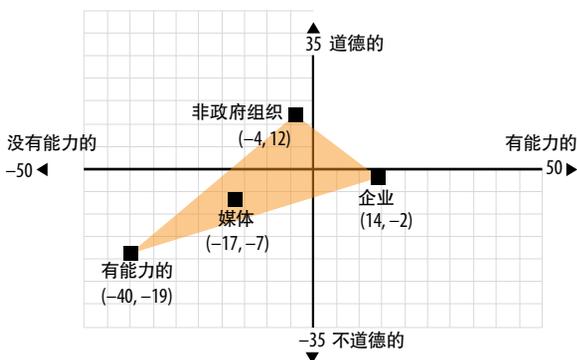
理查德·爱德曼 (RICHARD EDELMAN) 是国际公关公司爱德曼的总裁。本专题基于《2020 爱德曼信任度晴雨表》和《2020 爱德曼信任度晴雨表特别报告：信任与冠状病毒》。

## 信任的本质已经改变

### 信任：能力与道德

如今，信任基于两种不同属性：能力（兑现承诺）和道德行为（做正确的事情并努力改善社会）。目前，人们认为没有任何机构既称职又道德。

（没有机构被视为既有能力又道德，能力得分，道德净得分）



### 信任转移到本地

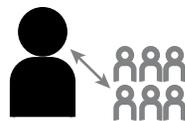
信任已经从依赖传统领导者的自上而下的纵向模式转变为更多地依赖朋友、家人和“像我这样的人”的横向模式。

#### 信任的动态变化

20年来，信任的载体发生了怎样的变化

#### 自上而下的信任

人们对权威人物的决定和信息表示信任或不信任



#### 横向信任

人们的信任或不信任取决于他们与同伴或“像我这样的人”的互动



#### 本地信任

人们的信任或不信任取决于他们与社区、工作场所或家庭中与自己亲近的人的互动

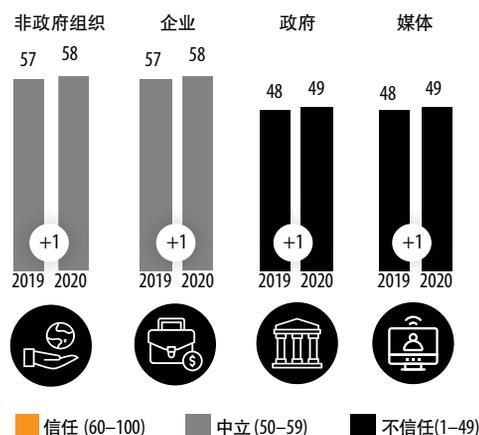


# 对机构的信任度总体上停滞不前

## 任何机构都不可信

信任度停滞不前，没有任何机构进入信任领域。

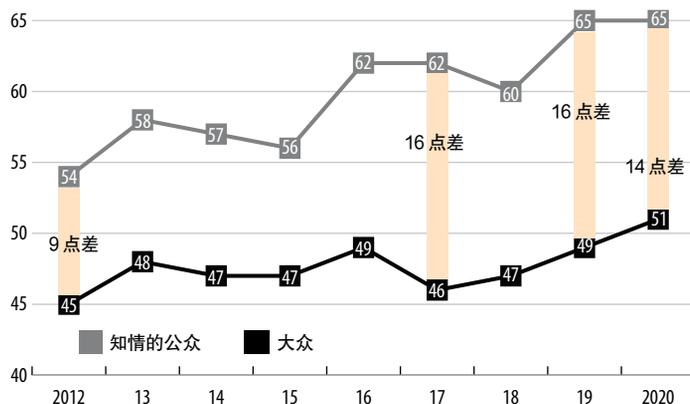
(《2020爱德曼信任度晴雨表》，信任度百分比)



## 信任不平等仍然很严重

知情公众的信任度飙升至历史新高，而大多数人仍不信任机构。

(信任指数，23-市场平均值)



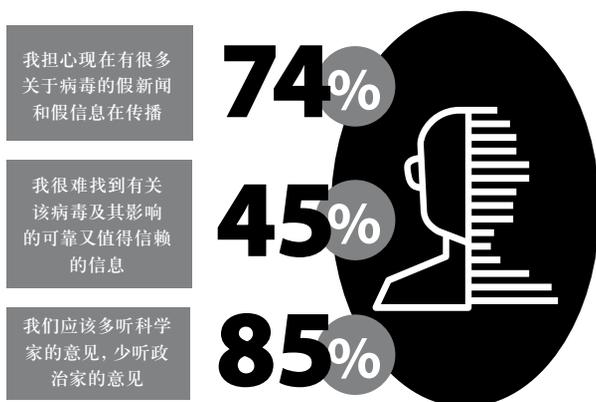
注：信任 = 60-100, 中立 = 50-59, 不信任 = 1-49.

# COVID-19重新点燃了对专家的信任

## 担心冠状病毒信息的可靠性

大部分受访者担心信息虚假，希望能从科学家那里了解到更多信息。

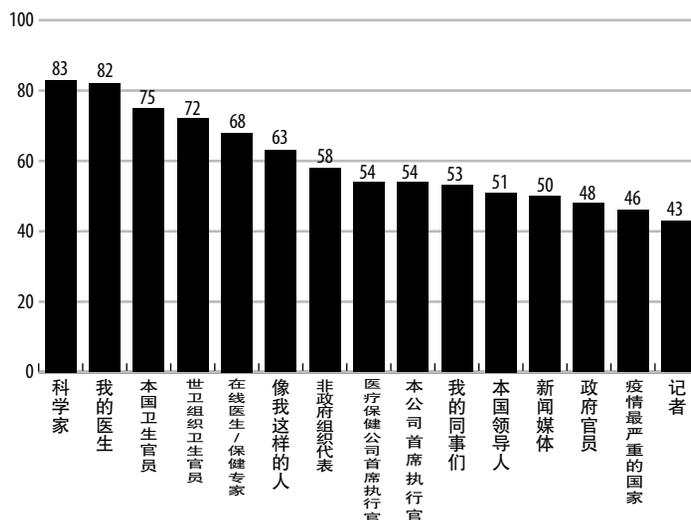
(选择同意的人数所占的百分比)



## 最值得信任的发言人

科学家、卫生官员和医生最受信任。

(相信每个信息源都揭露有关冠状病毒真相的人数所占的百分比)



注：WHO=世界卫生组织。