

Коронавирус и трансформация доверия

Научный руководитель – Судас Лариса Григорьевна

Вершинина Мария Александровна

Аспирант

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра социологии управления, Москва, Россия

E-mail: sosoelpunk@gmail.com

Глобализация важнейших фактор развития современного мирового сообщества. Пандемия коронавируса разрушила многие установившиеся связи между государствами, экономическими системами и т.д. Covid-19 внес коррективы в обыденное течение жизни, обнажив новые, ранее неизученные угрозы и риски. Всплеск пандемии пришелся на динамичный этап глобальной цифровизации и привнес в нее новый смысл. Цифровой инвентарь стал еще более востребованным во многих жизненных отраслях, таких как: онлайн коммуникации, торговля, финансы, образование, медицина и др. [1]

Исследование 2021 Edelman Trust Barometer, ежегодно публикуемое Edelman, представило свои результаты после проведения более 33 000 онлайн-опросов в 28 странах в период с октября по ноябрь 2020 года. Было обнаружено, что общественное доверие к социальным институтам - которые Edelman определяет, как правительство, бизнес, неправительственные организации (НКО) и СМИ — еще больше подорвалось с 2019 года из-за пандемии COVID-19, глобального протеста против расовой несправедливости и растущего недоверия к тому, что говорят политические лидеры [2].

Барометр доверия Эдельмана 2021 показывает, что пандемия и экономический кризис также сопровождалась эпидемией дезинформации и широким распространением недоверия к общественным институтам и лидерам во всем мире [3]. Ненадолго правительство стало самым авторитетным институтом в мае 2020 года, тогда люди доверили ему вести борьбу с вирусом и восстанавливать экономику. Но правительство провалило испытание и утратило доверие населения, потеряв наибольшее количество позиций за последние шесть месяцев (на 8 пунктов ниже в мире). Без надежного источника руководства люди не знают, где и у кого можно получить достоверную информацию. Глобальная инфодемия привела к тому, что доверие ко всем источникам новостей упало до рекордно низкого уровня. Люди перестали доверять информации представленной в социальных сетях, частных СМИ, а традиционные СМИ испытали наибольшее падение доверия. Эта нарастающая волна дезинформации и недоверия, помимо всего прочего, угрожает выздоровлению от Covid-19, т.к. люди очень подозрительно относятся к вакцине и не решаются на прививку.

В то время как мир кажется омраченным недоверием и дезинформацией, в бизнесе есть проблеск надежды. Исследование этого года показывает, что бизнес - единственное учреждение, которому доверяют 61% во всем мире, и единственное учреждение, которое считается одновременно этичным и компетентным [3].

Доверие остается самым важным критерием в процессе взаимодействия таких важнейших социальных институтов как правительство, бизнес, НКО и СМИ. Во времена нестабильности доверие - это то, что объединяет общество. Согласно исследованию Эдельмана каждое учреждение должно сыграть свою роль в восстановлении общества, а также выходе из информационного банкротства. Бизнес должен принять расширенные полномочия и ожидания. При этом руководители должны быть готовы сталкиваться и решать ряд незнакомых вопросов. Важно сначала предпринять значимые действия, а затем сообщить

об этом, т.е. получать обратную связь от своих клиентов. Общественные лидеры должны руководствоваться фактами и действовать с сочувствием. Они должны иметь смелость говорить откровенно, но при этом сопереживать страхам людей и преодолевать их. Необходимо сотрудничество институтов для решения возникших проблем. Бизнес, правительство, СМИ и НКО должны найти общую цель и предпринять коллективные действия для решения социальных проблем. [3]

- 1) ВЦИОМ: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/set-kak-spasenie>
- 2) Edelman: <https://www.edelman.com/trust/2020-trust-barometer>
- 3) Edelman: <https://www.edelman.com/trust/2021-trust-barometer>