

Зотов Виталий Владимирович
Курская академия государственной
и муниципальной службы,
г. Курск, Российская Федерация
om_zotova@mail.ru

Губанов Александр Владимирович
Курская академия государственной
и муниципальной службы,
г. Курск, Российская Федерация
aleksandrgubanov1@mail.ru

Социальное доверие в сетевом пространстве публичных коммуникаций в условиях повышенной готовности³²⁹

Аннотация. В данной статье основное внимание уделено такому объекту как социально-сетевое пространство публичных коммуникаций и социальному доверию как основы его существования. Предметом исследования стало социальное доверие как основы коммуникаций граждан и власти в условиях повышенной готовности. Основным источником эмпирических данных стали данные об уровне доверия в сетевом пространстве публичных коммуникаций, в том числе полученными в ходе авторского онлайн-опроса в сети «ВКонтакте». Авторы приходят к выводу, что власть по-прежнему не гарантирована от того, чтобы создавать негативную для себя повестку, ведущую к снижению уровня доверия и усилению отторжения её действий.

Ключевые слова: социальные медиа; публичные коммуникации; социальное доверие; публичная сфера; источник информации; режим повышенной готовности

Zotov Vitaly Vladimirovich
Kursk academy of state
and municipal service,
Kursk, Russian Federation
om_zotova@mail.ru

Gubanov Alexander Vladimirovich
Kursk academy of state
and municipal service,
Kursk, Russian Federation
aleksandrgubanov1@mail.ru

Social trust in the network of public communications in advanced readiness³³⁰

Abstract. This article focuses on such an object as the social and network space of public communications and social trust as the basis of its existence. The subject of the study was

³²⁹ Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 20-011-00694 «Публичное управление как конфигурирование релятивных сетей в публичном пространстве цифрового общества»

³³⁰ The reported study was funded by RFBR according to the research project № 20-011-00694 «Public Administration as Configuring of Relational Networks in the Public Space of a Digital Society».

social trust as the basis of communications between citizens and authorities in conditions of advanced readiness. The main source of empirical data was data on the level of trust in the network space of public communications, including those obtained during the author's online survey on the social network "VKontakte". The authors conclude that power is still not guaranteed from creating a negative agenda leading to a reduction in confidence and increased rejection of its actions.

Keywords: social media; public communications; social trust; public sphere; source of information; advanced readiness

Публичные коммуникации и социальное доверие

Коронавирусная инфекция и последовавшее за её распространением принятие специальных ограничительных мер стало серьезной проверкой на прочность для российского общества. Относительно умеренные темпы роста числа зараженных в регионах России по сравнению со странами Европейского Союза актуализировали запрос на получение всей полноты информации о текущей ситуации, повысив общественный интерес в том числе и к источникам, тиражирующим не имеющие официального подтверждения сведения. Дальнейшее усугубление ситуации потребовало ужесточения нормативного регулирования, что привело к принятию Государственной думой поправок в Уголовный кодекс РФ о штрафах или ограничении свободы за распространение заведомо ложной информации об опасных для жизни и здоровья населения обстоятельствах [Федеральный закон от 01.04.2020 № 100-ФЗ] Тем не менее, даже введение неординарных ограничительных мер не способно полностью решить сложившуюся проблему, в связи с чем повышается интерес публичным коммуникациям, в рамках которого можно организовать диалог и партнерство для совместного решения общественно значимых проблем, в том числе в режиме повышенной готовности.

При введении режима повышенной готовности в том случае, когда возникает угроза чрезвычайной ситуации, особое значение приобретает коммуникация между обществом и властью в публичной сфере, где формируется общественное мнение. Публичная сфера – «это арена, форум публичного дискурса по поводу социально-политических проблем жизни и развития общества» [Habermas, 2013: 231], это сфера общественной жизни, в рамках которой ведутся дискуссии по общественно значимым вопросам, приводящие к образованию информированного общественного мнения.

В основе выше обозначенной сферы лежит пространство публичных коммуникаций, под которым понимается совокупность медиа-каналов, объединяющей органы власти и её стейкхолдеров для постановки и обсуждения общественно значимых проблем [Зотов, Бабинцев, Шаповал, Губанов, 2017]. Публичность данных информационных пространств связана с их транспарентностью (доступностью, открытостью и прозрачностью) и ориентацией на общий интерес (общее благо). Публичный статус данному виду коммуникации придает первостепенное значение взаимодействия власти и общества, поскольку от их содержания зависит формирование конструктивного диалога между властью и обществом, что, в свою

очередь, определяет отношение общества к действующей власти, формирование её имиджа, оценку эффективности деятельности со стороны населения.

Отличительной чертой современного этапа общественного развития выступает постепенное ослабление роли традиционных каналов публичных коммуникаций, вызванное прогрессом в сфере информационно-телекоммуникационных технологий. Одними из наиболее динамично развивающихся секторов сети Интернет являются социальные сети (или социальные медиа). Пережив всеобщий бум, социальные сети, получив многомиллиардную пользовательскую аудиторию, превратились в один из ключевых элементов повседневной жизни, в новый центр силы. В сложившихся условиях, когда практически любого интернет-пользователя от получения интересующих сведений отделяет всего пара «кликов», а формирование информационной повестки дня всё чаще происходит в сетевом пространстве, государству необходимо налаживать взаимодействие с населением именно в этом сегменте пространства публичных коммуникаций. Тем более это необходимо делать в ситуации, когда люди из-за режима повышенной готовности в большей своей массе сидят дома.

Только находясь во взаимодействии, доверяя друг другу и осознавая сложность задачи, граждане и государство способны преодолеть назревающую чрезвычайную ситуацию, обусловленную пандемией коронавируса. Эффективное государство невозможно построить в социально и духовно разбалансированных обществах, лишенных социального доверия. Благодаря наличию в обществе социального доверия возникает общность в восприятии публичных ценностей, которые помогают расставить приоритеты, отделить существенное от вторичного, сформулировать цели и сконцентрировать усилия на их достижении не отдельного человека, а всего социума. По мнению Ф. Фукуямы, успех «самореализации» конкретного общества зависит не от рыночных принципов и не от приверженности традициям, а уровня доверия, существующего в обществе [Фукуяма, 2008: 5]. Социальное доверие следует рассматривать как ожидание надёжности от представителей ближайшего окружения (сообщества) и органов власти, не связанное с каким-то конкретным поведением в определённой ситуации. Доверие помогает гражданам не только институционализировать своё социальное пространство, но и уменьшать уровень неопределённости [Гужавина, 2012]. Конечной целью установления социального доверия является стабилизация, предсказуемость социальной жизни в условиях перманентных преобразований и кризисов.

Эмпирическая база исследования

В основе эмпирической части исследования лежат данные, полученные в ходе социологического опроса по вопросу доверия граждан к конкретным каналам получения информации о ситуации с распространением Covid-19. Опрос проводился в мае 2020 года в виде онлайн-опрос в социальной сети «ВКонтакте». В опросе приняло участие 2 100 респондента. Демографический состав участников опроса: 58 %

составили мужчины, 42 % – женщины; 18 % являются жителями Москвы, 10 % – Санкт-Петербурга, по 5 % представителей Екатеринбурга и г. Новосибирска, а 61 % – жители других городов страны. В основу исследования положены данные опросов «Барометр доверия Эдельмана / Edelman Trust Barometer» (2020), Социологического антикризисного центра (2020), АНО «Национальные приоритеты» (2020), медиаагентства УМ (2010–2020). Изучение складывающихся коммуникативных практик было осуществлено посредством комплексного мониторинга и контент анализа в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», Facebook, Instagram, Twitter.

Состояние пространства публичных коммуникаций

В момент своего начала пандемия воспринималась как временное нарушение обычного порядка вещей и отношений, к которому предстоит вскоре вернуться. Подобные ожидания характерны и вполне естественны для массового сознания.

Массовое сознание всегда более толерантно к принимаемым ограничительным мерам, если они понятны, рациональны и доступно объяснены. Перед властями стояла задача объяснить населению, что принимаемые меры нужны для того, чтобы система здравоохранения не получила пиковую нагрузку, поскольку избежать значительной заболеваемости не получится. И на первых этапах задача государства состоит в том, чтобы путем карантинных мер не допустить одномоментного роста заболевших. Система здравоохранения могла не выдержать, как, например, произошло в ряде европейских стран (Италия, Испания). Задача, стоящая перед государством и обществом, пойти по сценарию без обострения. Отсюда и решение о карантинных мерах.

Но эта мысль не была доходчиво донесена до населения. Изначально после призывов властей остаться дома в различных регионах граждане отправились на пикники и шашлыки, продолжались религиозные службы в храмах. Возможно, из-за своего недостаточного авторитета у общества власть решила компенсировать запретами и штрафами. В итоге приоритетной формой коммуникации между властью и населением стало подчеркнутое запугивание граждан, когда людей пугают не столько самим вирусом, сколько действиями власти, которые последуют к нарушителям режима. В таком случае большая часть граждан, находящихся дома, вообще погрузится в депрессивное состояние, и обществе получит кучу других социальных проблем: например, домашнее насилие и рост алкоголизма. Если власть объявляет себя демократией (пусть и суверенной), то ставить страх в основу коммуникационной стратегии властей нельзя.

В условиях пандемии у общества рождаются вопросы к официальной статистике, предоставляемым в ежедневном режиме оперативным штабом по борьбе с коронавирусом. Эти данные едва ли могут в полной мере объяснить логику принятия решений чиновников. Например, возникают следующие вопросы: по какой причине нельзя гулять или заниматься спортом на улице? Как в борьбе с коронавирусом

помогают цифровые пропуска для всех жителей столицы и других городов? Почему не вводится массочный режим? Итогом стала негативная реакция общества на ограничения, введенные в стране из-за пандемии коронавируса. Когда у общества возникают множасьщиеся вопросы, а убедительных ответов нет, ситуация неопределенности нарастает, то сбой в коммуникации усиливается. Общество должно сразу узнавать о каждом шаге правительства и получать разъяснения о его мотивах, ибо в демократическом обществе по-иному быть не может.

Отсюда вопросы к экспертному сообществу. Его главным выразителем федеральных средств масс-медиа стал доктор Александр Мясников, которого характеризуют как врача общей практики, теле – и радиоведущего, общественного деятеля, автора книг о здоровье [Мясников Александр Леонидович], но ни как эпидемиолога и вирусолога. Он вообще поначалу утверждал, что коронавирусная инфекция не опаснее ОРВИ. Доктор А. Л. Мясников неоднократно выступал с громкими противоречивыми заявлениями, например «о русском чуде» – экстремально низкой смертности в России от коронавируса [Мясников рассказал...]. Помимо его заявлений на аудиторию обрушивались прогнозы относительно возможных сроков выхода из пандемии, все больше отличавшиеся друг от друга. К их созданию в эфире телеканалов охотно подключились вездесущие «эксперты по широкому кругу вопросов». Справедливости ради стоит отметить и тот факт, что порой не могли договориться между собой даже ученые и вирусологи: одни призывали носить маски, а другие, делая ссылки на Всемирную организацию здравоохранения, называли маски бесполезными. Российскому обществу явно не хватало авторитетного и квалифицированного профильного учреждения, способного с самого начала эпидемии проводить единую линию и взять на себя роль главного источника экспертной информации. Открытая, построенная на доверии, коммуникация между обществом, учеными и властями как в центре, так и на местах – это и есть решающий фактор успешного преодоления коронавирусного кризиса.

У российского общества в последние несколько лет есть очень четкий запрос на откровенность диалога с властью. Чем более будем открытым этот диалог, тем выше будет уровень самосознания у граждан российского общества. Но в то же время, как показал введенный режим повышенной готовности, нет достаточной зрелости граждан по отношению к такому потенциальному диалогу. Наверно затруднителен диалог с обществом, представителей которого проинформировали о том, чем грозит нарушение самоизоляционных мер, и тем не менее часть граждан сознательно пренебрегла рекомендациями медицинского сообщества.

Проблема фейков в пространстве публичных коммуникаций

Распространение фейков в пространстве публичных коммуникаций – это ещё один фактор, влияющий на уровень доверия между властью и населением. Поскольку пандемия имеет транснациональный характер, проблема фейков о заболевании оказалась серьезной проблемой для многих стран, что привело к

необходимости принятия решительных административных мер. Первыми как с самим вирусом Covid-19, так и с недостоверными сведениями о нем, столкнулись жители Китая. Основным генератором слухов в этой стране стали социальные медиа. Чтобы избежать стремительного роста панических настроений, крупнейшая в регионе сетевой ресурс WeChat уже в январе приступил к активному отслеживанию фейков и блокировке их авторов. Согласно национальному законодательству, за умышленное распространение заведомо ложной информации, нарушающей общественный порядок, установлена ответственность в виде лишения свободы на срок от трех до семи лет [Китайский мессенджер...].

В Италии, которая быстро превратилась в один из основных очагов заболевания в Европе, для противодействия фейкам Министерством внутренних дел был запущен специализированный портал, посредством которого любой гражданин мог пожаловаться на информационный ресурс, тиражирующий не имеющую достоверный характер информацию [Кто не рискует...]. Как и в случае с Китаем, наиболее активно ложные сведения тиражировались в социальных медиа.

Оценка уровень социального доверия

Перед подробным рассмотрением ситуации в Российской Федерации, необходимо отметить, что проблема доверия/недоверия к официальным источникам информации о ситуации с Covid-19 актуальна для многих стран Европы и мира. Так, согласно проведенному в марте 2020 года исследованию экспертов Edelman Trust Barometer среди жителей Бразилии, Великобритании, Германии, Канады, Италии, США, Франции, ЮАР, Южной Кореи и Японии, более 74 % респондентов выразили обеспокоенность обилием фейков и неподтвержденных сведений при освещении ситуации с распространением коронавирусной инфекции [2020 Edelman Trust...]. При этом примечательно, что наиболее достоверным источников получения информации участники опроса назвали вовсе не СМИ (51 %) или сайты медицинских организаций (56 %), а собственных работодателей (63 %), сайты органов государственного управления оказались на втором месте (58 %), а соцсети только на пятом (28 %) [Каким источникам доверяют в разных странах...]. Стоит отметить, что на уровень доверия к информационным ресурсам о ситуации с распространением Covid-19 в разных странах мира оказывает прямое влияние в том числе и эффективность применяемых национальным правительством антикризисных мер.

Проводимые в России социологические исследования делают преимущественный акцент на доверии самим источникам информации (официальные или неофициальные), в то время как вопрос доверия к каналам её тиражирования оказался значительно фрагментирован и привлек гораздо меньшее внимание экспертов. Тем не менее, данная информация является доступной в отдельных опросах общественного мнения.

Отметим, что непосредственно само доверие граждан к официальным источникам информации менялось в зависимости от степени распространения

коронавирусной инфекции в регионах России и введения специальных ограничительных мер. Так, согласно проведенному с 11 по 14 апреля исследованию АНО «Национальные приоритеты», 82 % россиян выразили собственное доверие официальным источникам информации о новой коронавирусной инфекции [Опрос: более 80 % россиян доверяют...]. При этом отмечается, что авторитетными для граждан являются как сведения на порталах СМИ и сайте стопкоронавирус.рф, так и официальных аккаунтах в социальных медиа.

Совершенно иначе ситуация обстоит с основными акторами сетевого пространства – блогерами. Так, если в обычных условиях уровень доверия интернет-пользователей к блогерам составляет 42 % [Лебедева, Фролова, 2020], то в случае с информацией о распространении коронавирусной инфекции и мерах по её противодействию данный показатель, по состоянию на апрель 2020 года, составил всего 2 %, в то время как 54 % респондентов не считают данный новостной канал авторитетным [Исследование социальных эффектов пандемии..., 2020].

Согласно результатам исследования Социологического антикризисного центра от 26 мая 2020 года, затянувшаяся пандемия оказала значительное влияние на уровень доверия граждан информации в официальных СМИ. Так, о снижении собственного доверия заявили 54 % респондентов, в то время как рост отмечен только в 6 % случаев [Исследование социальных эффектов пандемии, 2020].

По результатам нашего опроса респондентам задавался вопрос: какому источнику информации Вы доверяете в наибольшей мере? Большинство участников опроса (28 %) предпочитают ориентироваться на информацию ресурсов-первоисточников, к которым относятся сайты научных и экспертных организаций (Рисунок 1). В России таковым, в первую очередь, является портал стопкоронавирус.рф, наиболее авторитетные международные ресурсы – портал Всемирной организации здравоохранения и сайт Центра системных исследований и инжиниринга при Университете Джона Хопкинса. Отметим, что именно на данные ресурсы преимущественно ссылаются и авторитетные СМИ.

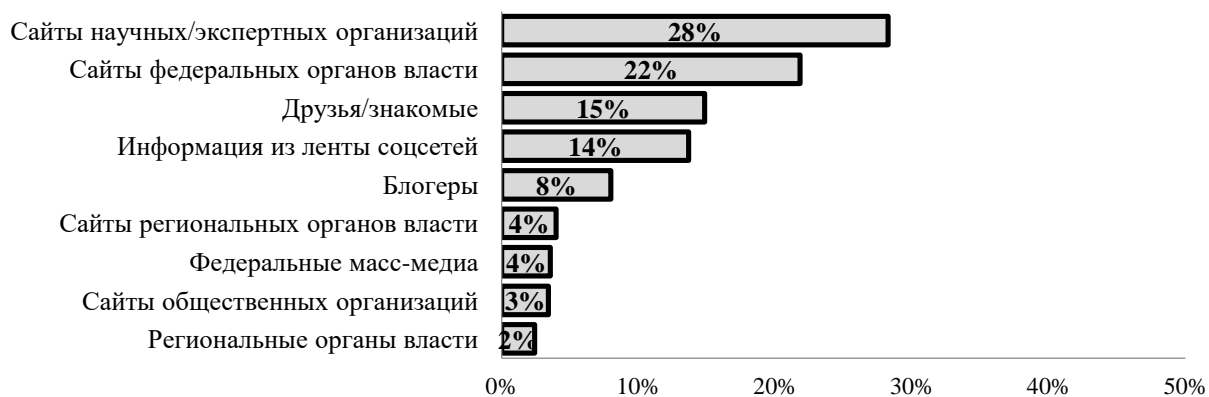


Рисунок 1. Доверие граждан основным источникам информации о ситуации с распространением коронавирусной инфекции

Прим.: Можно было выбрать один источник информации.

Суммарно официальным ресурсам органов власти выразили свое доверие 28,25 % участников исследования, из них основную часть (22 %) составили сайты федеральных госорганов. В комментариях к публикации с опросом респонденты наиболее часто указывали, что предпочитают обращаться к сайтам Минздрава РФ, Роспотребнадзора и Мосгорздрава.

Информации из ленты соцсетей выразили свое доверие 14 % участников опроса (4 источник по уровню доверия), при этом показатель сетевых ресурсов оказался значительно больше, чем у федеральных масс-медиа (4 %). При этом еще 8 % граждан заявили, что приоритетным источником информации о Covid-19 для них являются блогеры, большинство из которых также осуществляют свою деятельность в сетевом пространстве.

Аутсайдерами в проведенном исследовании стали региональные органы власти (2 %) и сайты общественных организаций (3 %). На наш взгляд, подобное положение дел может быть связано с тем, что достоверную информацию о распространении коронавируса в своем населенном пункте граждане предпочитают искать на специализированных федеральных ресурсах или же узнавать новости у друзей и знакомых.

Таким образом, в условиях повышенной готовности, вызванной пандемией коронавируса, в России так и не удалось выстроить необходимую коммуникацию, в которой по идее должны быть одинаково заинтересованы и власть, и общество. Коммуникация власти и общества в такой ситуации стала вольно хаотичной и бессистемной, хотя и с минимальным числом откровенных провалов. Главная проблема пока в том, что власть по-прежнему не гарантирована от того, чтобы создавать негативную для себя информационную повестку, ведущую к снижению уровня доверия и усилению отторжения её действий.

Библиографический список

Гужавина Т. А. Социальное доверие в гражданском обществе // Проблемы развития территории. 2012. № 6. С.115–122.

Зотов В. В., Бабинцев В. П., Шаповал Ж. А., Губанов А. В. Российское пространство публичных коммуникаций: основные причины разрывов // Коммуникология. 2017. Том 5. № 6. С. 61–76.

Мясников Александр Леонидович [Электронный ресурс] / Википедия: свободная энциклопедия: [веб- сайт]. URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Мясников,_Александр_Леонидович_\(1953\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/Мясников,_Александр_Леонидович_(1953)) (дата обращения: 29.05.2020).

Китайский мессенджер WeChat пригрозил блокировкой за слухи о коронавирусе [Электронный ресурс] // РБК: [веб- сайт]. 2020 URL:<https://www.rbc.ru/rbcfreenews/5e2d41729a79473bc5f881c7> (дата обращения: 29.05.2020).

Каким источникам доверяют в разных странах по теме коронавируса [Электронный ресурс] // Коммерсантъ : [веб- сайт].21.03.2020. URL:<https://www.kommersant.ru/doc/4298650> (дата обращения: 29.05.2020).

Кто не рискует [Электронный ресурс] // Российская Газета. 03.03.2020: [веб-сайт]. URL:<https://rg.ru/2020/03/03/puteshestvenniki-stali-interesovatsia-strahovaniem-ot-koronavirusa.html> (дата обращения: 29.05.2020).

Лебедева В., Фролова А. Граждане не гонятся за блогами: Интернет-пользователи стали меньше верить лидерам мнений [Электронный ресурс] // Газета "Коммерсантъ" [веб-сайт]. № 10 от 22.01.2020. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4226650> (дата обращения: 29.05.2020)

Мясников рассказал о "русском чуде" во время коронавируса (опубликовано 11.04.2020) [Электронный ресурс] // РИА Новости.: [веб-сайт].11.04.2020 URL:<https://ria.ru/20200411/1569896404.html> (дата обращения: 29.05.2020).

Опрос: более 80 % россиян доверяют официальным источникам информации о коронавирусе [Электронный ресурс] // ТАСС: [веб-сайт]. 03.08.2020. URL:<https://tass.ru/obshchestvo/8258211> (дата обращения: 29.05.2020).

Преликова Е. А., Зотов В. А. Социальное доверие как основа системы социальных коммуникаций местного сообщества // Коммуникология. Т. 5. № 1. С.121- 133.

Федеральный закон от 01.04.2020 № 100-ФЗ "О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и статьи 31 и 151 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации" [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: информационно- правовая система: [веб-сайт] URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения:29.05.2020).

Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. – М.: АСТ, 2008. 733 с.

Habermas J. The Public Sphere // Jurgen Habermas on Society and Politics: A Reader New title Edition ed. S. Seidman. Boston: Beacon Press. 2013. P. 230–236.

2020 Edelman Trust Baromete spring update: Trust and COVID-19 pandemic [Электронный ресурс] // Edelman Trust Barometer: [веб-сайт]. URL:<https://www.edelman.com/trustbarometer> (дата обращения: 29.05.2020).

Исследование социальных эффектов пандемии COVID-19/ Сводка #6 от 17.04.2020 [Электронный ресурс] // Социологический антикризисный центр [веб-сайт]. 2020.- URL:http://sociocrisis.ru/files/sac_report_06.pdf (дата обращения: 29.05.2020).

Исследование социальных эффектов пандемии COVID-19/ Сводка #12 от 26.05.2020 [Электронный ресурс] // Социологический антикризисный центр: [веб-сайт].2020. URL:http://sociocrisis.ru/files/sac_report_12.pdf (дата обращения: 29.05.2020).