

Евгений РЕУТОВ, Марина РЕУТОВА

НЕДОВЕРИЕ КАК СОЦИАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА: МАСШТАБЫ И ПРОЯВЛЕНИЯ

В статье на основании социологических данных автор дает характеристику феномена недоверия. The phenomenon of distrust is characterized in the article on the basis of sociological data.

Ключевые слова:

доверие, недоверие, «культура недоверия»; trust, distrust, culture of distrust.

В результате отчасти целенаправленных, но в большей мере спонтанных социальных трансформаций российское общество к настоящему времени представляет собой крайне противоречивый в социоструктурном и социокультурном плане феномен. Слабость институтов частично компенсируется в нем режимом «ручного управления», причем проявляется это не только в административно-политической, но и в корпоративной среде. Рыночные механизмы переплетаются с принудительнораспределительными. А в социокультурном плане наблюдается перманентный раскол социума на практически равные доли тех, кто считает актуальным социальный порядок и политический курс приемлемыми, и тех, кто настроен по отношению к ним негативно. Причем среди последних гораздо больше тех, кто ориентирован на советский тип социального устройства, нежели тех, кто усматривает соответствующий образец в западных демократиях. Мнение о том, что «дела в стране идут в правильном направлении», по данным Левада-Центра (февраль 2013 г.), разделяют 41% опрошенных, тогда как противоположным образом настроены 42% респондентов¹. Треть опрошенных – 36% (данные Левада-Центра, февраль 2013 г.) – испытывают ностальгию по советской политической системе, пятая часть (22%) считает, что демократия по западному образцу является лучшим политическим устройством, и меньшая часть населения (17%) считает оптимальной нынешнюю политическую систему. При этом симпатии к советской системе представляют собой устойчивый тренд с середины 1990-х гг., несмотря на фактически происшедшую смену поколений. То же самое можно сказать и о других типах политических ориентаций, за исключением кратковременного роста позитивного отношения к нынешней системе на волне предкризисной эйфории 2008 г.²

Совершенно очевидно, что российское общество за годы трансформаций приобрело анклавный характер, обусловленный огромным числом социальных барьеров, перегородок, имеющих экономический, политический, территориальный и социокультурный характер. В этих условиях концепт социального доверия из умоглядной концепции превратился во вполне практическую проблему. Во-первых, «перегородчатый» характер социума актуализировал социальную маркировку «свой – чужой». Если в отноше-

РЕУТОВ

*Евгений
Викторович –
к.соц.н., доцент;
доцент кафедры
социальных
технологий
Белгородского
государственного
национального
исследовательского
университета
(БелГНИУ)
reutovevg@mail.ru*

РЕУТОВА

*Марина
Николаевна –
к.соц.н., доцент;
доцент кафедры
социальных
технологий
БелГНИУ
reggina77@mail.ru*

¹ Февральские рейтинги одобрения, доверия и положения дел в стране // <http://www.levada.ru/21-02-2013/fevral'skie-reitingi-odobreniya-doveriya-i-polozheniya-del-v-strane> (дата обращения 07.03.2013).

² Россияне о политической и экономической системе страны // <http://www.levada.ru/08-02-2013/rossiyane-o-politicheskoi-i-ekonomicheskoi-sisteme-strany> (дата обращения 06.03.2013).

ниях со «своими» доверие стало ресурсом, позволяющим снижать транзакционные издержки, то «чужие» зачастую перестали рассматриваться даже как члены социума. Опрос, проведенный исследовательским комплексом «Ромир» в сентябре 2011 г., выявил следующую тенденцию. Отвечая на вопрос: «Каким общественным институтам Вы доверяете в наибольшей степени?» — 37% респондентов (относительное большинство) выбрали вариант: «Не доверяю никому». Причем с 2004 г. доля респондентов с такой установкой увеличилась на 14%¹.

Во-вторых, неэффективность социальных институтов лишила их доверия граждан и заставила последних обратиться к неформальным, сетевым связям и практикам, которые вообще невозможны вне доверия. Существует опасность, что со временем социальное недоверие может стать специфической характеристикой отношения индивида к обществу², что будет иметь не только политические, но и всеобъемлющие последствия.

Таким образом, актуальное знание о российском социуме невозможно без эмпирически обоснованного представления о балансе доверия/недоверия в социальных отношениях, о том, где именно недоверие проявляется сильнее всего, а также о том, чем оно подпитывается.

Эмпирической базой данной статьи послужили результаты социологического исследования, проведенного в ноябре 2012 г. в Белгородской области ($N = 962$ респондента, выборка репрезентативна по полу, возрасту и типу поселения).

Следует сразу отметить, что полученные данные не соответствуют алармистским ожиданиям о деградации социальных отношений в российском социуме. Зона «культуры недоверия» отнюдь не охватывает весь комплекс отношений в региональном социуме. Вместе с тем, как и в любом случае, при интерпретации необходимо учитывать разницу, иногда весьма значительную, между нормативными,

декларируемыми установками и дескриптивными оценками, близкими к повседневному практикам.

С точки зрения большинства (60,91%) опрошенных респондентов, «доверие является необходимым условием существования общества». То, что «можно обойтись без него, достаточно лишь выполнения людьми своих гражданских и профессиональных обязанностей», считают лишь 22,45% опрошенных. Довольно большая доля респондентов — 16,24% — не смогли определить свое отношение к роли доверия в обществе. Таким образом, доверие для массового сознания является ценностью — если не бесспорной, то достаточно значимой. Рассматривая доверие, по крайней мере на нормативном уровне, как необходимое условие существования общества, респонденты наделяют его ролью «социального клея». В то же время те 22,45% опрошенных, которые считают, что без доверия можно обойтись, закладывают в основание общества иные опоры. Для них, по-видимому, формальные отношения важнее неформальных, гражданство выше солидарности.

Уровень обобщенного межличностного доверия, выявляемый вопросом-индикатором: «Как Вы считаете, большинству людей можно или нельзя доверять?» — также, против ожидания, оказался достаточно высоким. Положительно ответили на данный вопрос 42,41% опрошенных, отрицательно — 37,53%. В сравнении с результатами, полученными в 2010 г. в ходе исследования «Эффективность социальных сетей в региональном сообществе» ($N = 1000$), доля лиц, считающих, что большинству людей можно доверять, выросла на 9,3%, а тех, кто полагает, что доверять нельзя — уменьшилась на 14,0%³. Возможно, повышение уровня обобщенного доверия связано с преодолением последствий финансово-экономического кризиса, достаточно ощутимо отразившегося на показателях социального самочувствия россиян. Отметим, что в декабре 2012 г. ВЦИОМ зафиксировал существенный рост практически всех показателей социального самочувствия населения. Так, индекс удовлетворенности жизнью за

¹ Институт недоверия // http://www.romir.ru/studies/259_1318276800/ (дата обращения 07.03.2013).

² Еремичева Г., Симпура Ю. Недоверие как социальная проблема современной России // Журнал социологии и социальной антропологии, 1999, т. 2. вып. 4; http://read.newlibrary.ru/read/eremicheva_g_simpura_yu_/page0/nedoverie_kak_socialnaja_problema_sovremennoj_rossii.html (дата обращения 16.12.2012).

³ Колпина Л.В., Реутов Е.В. Социальное доверие в региональном сообществе // Среднерусский вестник общественных наук, 2010, № 3, с. 42.

последний год вырос с 43 до 60 пунктов; индекс самооценки материального положения — с 55 до 64; уровень социального оптимизма — с 53 до 66¹. Может быть, сказалась и чисто региональная специфика, связанная с отсутствием негативных трендов, внутриэлитных и иных конфликтов.

Безусловно, сам вопрос о доверии большинству людей не является универсальным инструментом выявления уровня доверия в обществе², он может привести к некоторым искажениям. Так, доверие многие считают одной из доминант национальной культуры, а отклонение от этой доминанты, соответственно, может расцениваться как девиация. Недаром квазиэкспертная оценка общей ситуации с межличностным доверием в обществе выглядит иным образом. Мы наблюдаем интереснейший социально-психологический феномен, прослеживающийся в результатах многих социологических опросов. Люди скептически (или пессимистически) смотрят на ситуацию в обществе, в то же время дают гораздо более позитивные оценки реалиям, связанным с их личными жизненными мирами. Большое число респондентов, демонстрирующих доверие большинству людей, отказывают в наличии такой же установки другим людям.

На то, что не все так однозначно и благополучно с доверием в обществе, указывают и ответы респондентов на вопрос о том, нормально или ненормально доверять незнакомым людям. И здесь уже ситуация с доверием меняется. Относительное большинство респондентов (43,87%) считают, что доверять незнакомым людям ненормально. Нормальным это считают 34,20% опрошенных. Пятая часть респондентов (21,62%) затруднилась с ответом на данный вопрос. Хотя, по существу, большинство людей по определению не могут быть знакомыми, мы видим, что, тем не менее, 42,41% респондентов ранее утверждали, что большинству людей можно доверять. Сопоставление результатов ответов респондентов на эти два

вопроса показывает, насколько большую роль в выявлении установок, относящихся к столь зыбкой и неоднозначной сфере, как доверие, играет формулировка вопросов.

При исследовании «культуры недоверия» в обществе важнее всего обращать внимание на сферу повседневности. Значительная часть повседневных практик, формирующих культуру доверия либо ее альтернативу — «культуру недоверия» в обществе, — это совокупность институциональных контактов, в которые вступают граждане, обращаясь за решением своих проблем в государственные, коммерческие и общественные структуры. Доверие к профессионалам выступает важнейшей составляющей уверенности человека в своем будущем, прочности социальных связей и устойчивости социального порядка. Следствием недоверия является, напротив, экзистенциальное одиночество, индивидуализм и атомизация, социальная дезинтеграция.

Результаты опроса выявили значительную интенсивность институциональных официальных контактов граждан. Удельный вес респондентов, обратившихся для решения тех или иных вопросов в официальные органы и учреждения в течение последних 3 лет, варьирует от 87,11% (обратившихся в учреждения здравоохранения) до 55,20% (обратившихся в органы государственной власти). Промежуточное положение занимают обращения в регистрационные службы (73,91% респондентов), органы муниципальной власти (62,99%), правоохранительные органы (58,63%).

Естественно, эти данные отражают самооценку опрошенных, зависят от их памяти, а также способности отличать друг от друга, например, органы государственной и муниципальной власти. Однако главным результатом постановки данного вопроса является не столько определение интенсивности контактов, сколько оценка их результативности для формирования отношений доверия. Здесь ключевым является отношение к гражданам специалистов официальных структур, с которыми они контактировали.

Как видно из табл. 1, наибольшей результативностью и комфортностью для респондентов характеризуются обращения в регистрационные службы. На 2-м месте по результативности — учреждения

¹ Социальное самочувствие россиян: итоги года // <http://wciom.ru/index.php?id=459&uid=113517> (дата обращения 22.02.2013).

² Рукавишников В.О. Межличностное доверие: измерение и межстрановые сравнения // Социологические исследования, 2008, № 2, с. 17–25.

Таблица 1

**Если Вы в течение последних 3 лет обращались в государственные или муниципальные организации (учреждения), указанные ниже, для решения тех или иных вопросов, скажите, как вели себя специалисты, с которыми Вы контактировали?
(доля в % от тех, кто обращался в соответствующие службы)**

Учреждения	Сделали все от них зависящее	Сделали не все, что могли	Ничего не сделали
Учреждения здравоохранения	46,64	40,14	13,22
Правоохранительные органы	33,63	44,25	22,12
Органы государственной власти	34,36	48,57	21,69
Органы муниципальной власти	36,58	42,45	20,97
Регистрационные службы (паспортная служба, БТИ, МФЦ и др.)	52,28	33,66	14,06

здравоохранения. Результативность обращений в остальные официальные структуры оценивается респондентами приблизительно одинаково.

Данные, характеризующие удовлетворенность контактами со специалистами официальных служб, казалось бы, можно интерпретировать во вполне оптимистическом ключе, особенно в отношении деятельности регистрационных служб. Но даже в их отношении полную или частичную неудовлетворенность результатами контактов высказала почти половина обратившихся к их услугам респондентов. Еще в большей степени неполная удовлетворенность результатами взаимодействия характерна для обратившихся в учреждения здравоохранения, в органы муниципальной власти, органы государственной власти и правоохранительные органы.

Таким образом, можно констатировать наличие существенных оснований для формирования «культуры недоверия» в повседневных практиках граждан. Можно предположить, что неудовлетворенность профессиональной либо этической компетентностью специалистов в статусно-ролевых отношениях будет транслироваться и на иные сферы социальной коммуникации. Сложно сказать, какой именно компонент — недостаточная профессиональная компетентность либо равнодушие и черствость в большей мере способствуют деградации потенциала доверия. Можно предположить, что «квалификационный» компонент более значим, чем «этический». Так, для паци-

ента может иметь принципиальное значение то, от чего его состояние не улучшится — ошибка врача в диагнозе и выборе методов лечения или же его нежелание выполнять свои обязанности без дополнительного материального стимулирования. Если первая причина является для пациента фатальной, поскольку он не может изменить ситуацию, то второй случай поддается корректировке — обеспеченный пациент может дать взятку, и положение его начнет улучшаться. В то же время этическая компетентность, способность к сопереживанию может оказаться гораздо более ценной для формирования эмоционально окрашенного отношения, которое часто лежит в основе доверия.

Другая сторона повседневных статусно-ролевых отношений в обществе, способствующих либо препятствующих формированию культуры доверия, — это контакты с коммерческими структурами. Подавляющему большинству респондентов (88,77%) так или иначе приходилось взаимодействовать с различными коммерческими структурами. Чаще всего это были банки и другие финансовые организации — к их услугам прибегали 50,21% опрошенных. На 2-м месте по популярности находятся коммерческие медицинские учреждения — 44,39% респондентов пользовались их услугами. В несколько меньшей степени востребованы юридические и нотариальные конторы (27,65%). Еще реже были зафиксированы обращения к фирмам или к частным лицам, выполняющим строительные и ремонт-

ные работы (16,22%), и в посреднические фирмы (риэлтерские конторы, туристические агентства) – 14,14% респондентов.

Результаты опроса показали, что в данном типе отношений респонденты демонстрируют достаточно высокий уровень недоверия к профессионалам. На то, что им приходилось постоянно контролировать добросовестность выполнения контрагентами своих профессиональных функций, указали 24,95% респондентов, на то, что такая необходимость возникала в отдельные моменты – 37,63%. Напротив, доверие к профессионалам декларировали 24,84% опрошенных.

Осторожность в отношениях с людьми давно уже стала устойчивой характеристикой российского социума. Исключением являются, как правило, социальные сети родственного или соседского (в сельской местности) характера, а также специфические этнические общности диаспорного типа.

Таким образом, при умеренной оптимистичности общей ситуации с доверием в региональном сообществе можно констатировать и наличие существенных оснований для формирования «культуры недоверия», корнящихся в повседневных практиках граждан. Нормативная ценность доверия в конкретных социальных контактах редуцируется до весьма умеренного уровня доверия к контрагентам. Неудовлетворенность результатами институциональных контактов подпитывает сложившуюся в российском социуме «культуру недоверия», которая, в свою очередь, порождает новые стереотипы, препятствующие социальной коммуникации.

Статья подготовлена при финансовой поддержке гранта РГНФ «Культура недоверия» в региональном социуме: факторы и социальные практики» № 12-03-00148/12.