

Пушкарёва Г.В.

Доверие в публичном пространстве государственного управления¹

Пушкарёва Галина Викторовна — доктор политических наук, профессор, факультет государственного управления, МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, РФ.

E-mail: Pushkarjeva@spa.msu.ru

SPIN-код РИНЦ: [3646-2998](https://elibrary.ru/3646-2998)

Аннотация

В статье рассматриваются место и роль доверия в функционировании системы государственного управления. Доверие как теоретический конструкт открывает большие возможности в объяснении сложной взаимосвязи объективного и субъективного в государственном управлении, позволяет оценить запас прочности институтов государственного управления. Автор анализирует доверие путем синтеза методов феноменологии, социального конструктивизма и когнитивизма. Это позволило, с одной стороны, осмыслить доверие как феномен индивидуального сознания, как форму субъективного отношения человека к акторам и структурам государственного управления, а с другой — раскрыть его значение в обеспечении функционирования государственного управления как системы институтов и политико-административных сетей. Выявлено, что атмосфера доверия, складывающаяся в публичном пространстве российского государственного управления, характеризуется достижением неустойчивого баланса, когда доверие институтам государственного управления обеспечивается главным образом за счет доверия главе государства. Показано, что доверие как феномен индивидуального сознания формируется в определенных информационных средах, в том числе под влиянием политического дискурса, который, в свою очередь, инициируется и наполняется контентом различными политическими силами, преследующими собственные цели. С развитием Интернета происходят радикальные изменения в способах конструирования информационного поля, генерирующего контент, способный оказывать влияние на отношение граждан к государству. В статье раскрываются возможности и ограничения онлайн-коммуникации для формирования доверия граждан к органам государственного управления. Показано, что государство для минимизации рисков доверия вынуждено наращивать свое присутствие в онлайн-пространстве и использовать цифровые технологии с целью формирования образов, представлений и ценностей, помогающих достигать доверительного к себе отношения со стороны граждан.

Ключевые слова

Доверие, государственное управление, факторы доверия, цифровизация публичного пространства, онлайн-коммуникация.

DOI: 10.24411/2070-1381-2019-10008

Введение

В последнее время ученые все чаще обращаются к проблеме доверия. Они видят в доверии основной механизм функционирования общества [Штомпка 2012], подчеркивают его роль в воспроизводстве институциональных отношений [Киселев 2014], пытаются постичь суть доверия как психологического феномена [Скрипкина 2000; Ильин 2013], рассуждают о кризисе доверия как предтече серьезных

¹ Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ и АНО ЭИСИ в рамках научного проекта № 19-011-31408.

политических потрясений [Селигмен 2002, 190; Wike, Fetterolf 2018]. Актуализация интереса к данной проблематике, на наш взгляд, не случайна. Доверие как теоретический конструкт открывает большие возможности в объяснении сложной взаимосвязи объективного и субъективного в социальной и политической жизни общества. Обращение к этому конструкту позволяет оценить запас прочности политической институциональной системы, причины и последствия политической аномии, механизмы формирования политических сетей, особенности развития публичной сферы и гражданского участия, также найти ответы на другие вопросы политической жизни и политического развития.

В данной статье предлагается рассмотреть место и роль доверия в функционировании системы государственного управления и в развитии управленческих процессов, нацеленных на решение общественно значимых задач. В научной литературе указанная проблематика обычно рассматривается в двух ракурсах. Первый связан с априорным признанием важности доверия, и исследовательская деятельность сводится к разработке методического инструментария, позволяющего определять уровни доверия граждан к государственным институтам, а следовательно, говорить о динамике данного феномена, о тенденциях изменения, проводить сравнительный анализ и т.п. Второй связан с поиском факторов доверия. Эта задача решается как методами логического конструирования предполагаемых взаимосвязей, так и с использованием математических методов обработки полученного эмпирического материала.

Отмечая успехи научного сообщества в исследовании доверия институтам государственного управления, отметим ряд проблем, которые либо носят дискуссионный характер, либо требуют дальнейшего изучения. Первая проблема — это проблема измерения [Черницына 2016]. Как правило, доверие выявляется с помощью опросов, предполагающих, что все респонденты вкладывают одинаковый смысл в данное понятие и способны рационально оценить свое отношение к государственным структурам. Среди ученых неоднократно возникали сомнения в таком прямолинейном способе замера уровня политического доверия [Гребенкин 2017, 204; Сатаров 2016а, 125; Ходжсон 2003, 246]. Основная причина таких, вполне обоснованных, сомнений заключается в сложности самого феномена и в его изрядной иррациональности, которая не может быть «схвачена» методами рациональной рефлексии. В данной статье предлагается подойти к анализу доверия в системе государственного управления путем синтеза методов феноменологии, социального конструктивизма и когнитивизма, что

позволит, с одной стороны, осмыслить доверие как феномен индивидуального сознания, как форму субъективного отношения человека к объектам внешнего мира, а с другой — показать его агрегирующие функции обеспечения функционирования системы государственного управления. Такой подход, на наш взгляд, открывает новые возможности в изучении не только отношения граждан к институтам государственного управления, государственным должностным лицам и госслужащим, но и в объяснении внутренней структуризации отношений внутри управленческих процессов, связанных с появлением своеобразных «кругов доверия», в которых тесные отношения трансформируются в политико-административные сети, управленческие кланы и т.п.

Вторая проблема, активно обсуждаемая в научной литературе, связана с опасениями консервации неэффективных государственных управленческих отношений. Высокий уровень доверия к государственным лидерам открывает возможности для развития авторитарных тенденций, а полное доверие к существующим государственным институтам способствует формированию своеобразной «политической зависимости», когда граждане начинают всецело полагаться на государственные структуры и дистанцируются от любых форм участия в процессах принятия общественно значимых решений. Эту проблему Дж. Хоскинг сформулировал следующим образом: «Тотальное доверие граждан к государству столь же опасно, как и полнейшее недоверие к нему» [Хоскинг 2014, 15]. В этой связи ученые предлагают говорить о позитивных функциях недоверия [Оболонский 2012; Оболонский 2013], о необходимости здорового критического отношения к власти [Урбинати 2016, 363; Папакостас 2016, 73], об антидоверии как институте контроля, оценки и корректировки «действий властных структур со стороны гражданского общества» [Гребенкин 2017, 209], о необходимости различать недоверие, основанное на здоровом скептицизме (*mistrust*), и недоверие, в котором проявляется цинизм и категорическое неприятие (*distrust*) [Handbook on political trust 2017,1]. Как отмечает П. Ленард, бдительность, лежащая в основе *mistrust*, побуждает граждан следить за политическими и социальными событиями в их сообществах [Lenard 2008, 312]. Возможен ли баланс доверия и недоверия, чтобы система государственного управления, с одной стороны, сохраняла свою устойчивость, а с другой — не стагнировала, а развивалась и была способна отвечать на новые вызовы? На наш взгляд, предложенная выше методология исследования феномена доверия позволит в определенной степени приблизиться к пониманию оснований достижения такого баланса.

И, наконец, третья проблема вытекает из признания важной роли доверия в функционировании системы государственного управления. Ее суть отражает естественный интерес исследователей к факторам формирования доверия и поиск технологий его направленного формирования [Ширяева 2018]. В отличие от ученых, которые концентрируются на выявлении зависимостей между доверием к органам власти и макроэкономическими, социальными показателями развития общества [Ruelensa et al. 2018; Torcal 2014], мы основное внимание обратим на информационные среды, формирующие мировосприятие индивидов. Отношение к государственным лидерам и структурам в значительной мере складывается под влиянием политического дискурса, который, в свою очередь, инициируется и наполняется контентом различными политическими силами, преследующими собственные цели. В эпоху цифровых технологий дискурс, влияющий на формирование доверия/недоверия государству, обретает новые формы. Нельзя сказать, что данная проблема оказалась вне поля зрения ученых [Тульчинский, Лисенкова 2016; Абжаппарова, 2015], тем не менее, на наш взгляд, актуальным остается исследование особенностей организации коммуникации по вопросам государственного управления в онлайн-пространстве. Решение этой научной задачи позволит определить возможности и ограничения онлайн-коммуникации для формирования доверия к органам государственного управления.

Доверие государству как личностный конструкт

В структуре личности доверие является особым видом отношения к окружающему миру и/или отдельным его компонентам. В отличие от веры, безоговорочного принятия информации, доверие представляет собой специфическое психическое состояние, в котором соединяются представления индивида о свойствах и качествах внешних объектов, их позитивная оценка и уверенность, что эти свойства будут проявляться в потенциально возможных ситуациях. Иными словами, доверие возникает, когда у индивида знание об объекте внешнего мира (другом человеке, институте, организации, общности и т.д.) окрашивается в эмоционально теплые тона, формирующие ощущение безопасности данного объекта, его надежности, предсказуемости, субъективной значимости. Как отмечает Т.П. Скрипкина, «доверие есть способность человека априори наделять явления и объекты окружающего мира, а также других людей, их возможные будущие действия и собственные предполагаемые действия свойствами безопасности (надежности) и ситуативной полезности (значимости)» [Скрипкина 2000, 85].

Доверие помогает человеку обрести ощущение социального комфорта, «действовать более спокойно, более оптимистично, более свободно» [Штомпка 2005, 326], вступать во взаимодействия с другими людьми с уверенностью достижения взаимопонимания и оправдания ожиданий. Отсутствие доверия превращает окружающий мир в таящий опасности, вынуждающий индивида постоянно быть начеку в ожидании непредвиденных событий, несущих потенциальные опасности. Конечно, как пишет П. Штомпка, «недоверие позволяет нам создать охранительные барьеры против возможных будущих угроз со стороны других людей..., быть бдительными и осторожными» [Там же]. Однако следует учитывать, что недоверие требует от индивида приложения дополнительных волевых и когнитивных усилий при выстраивании отношений с другими людьми, что чревато ростом психологического напряжения, способного проявляться в эмоциональных срывах, фрустрации и быстром переходе к агрессивным моделям поведения.

В современном обществе каждый человек неизбежно вступает в определенные виды взаимодействия с государством. Мы обращаемся в органы власти за получением государственных услуг, мы являемся потребителями общественных благ, производство которых осуществляется либо при непосредственном участии государства, либо при его регулирующем участии. Кто-то в качестве предпринимателя может участвовать в государственных закупках или других видах государственно-частного партнерства, кто-то в качестве гражданского активиста стремится к привлечению внимания властей к определенной проблеме и т.д. Эти взаимодействия отражаются в нашем сознании в виде представлений о государстве, в виде ожиданий, которые мы связываем с деятельностью государственных структур, государственных должностных лиц и чиновников. Причем эти представления возникают не только под влиянием личного опыта, но и в результате усвоения информации, распространяемой агентами социализации, призванными привить нам навыки взаимодействия с государством.

Процесс усвоения знания о государстве сопровождается формированием уверенности в объективности государственного управления, реальности структур и акторов, осуществляющих управленческие функции, в действенности нормативного порядка, устанавливающего правила взаимодействия с такими структурами и акторами. Когда эта уверенность подкрепляется позитивными эмоциональными переживаниями, когда появляется ощущение надежности и полезности этих структур, возникает доверие, убежденность в том, что на государственные структуры можно положиться, что они оправдают ситуативно возникающие ожидания.

В доверии проявляется особое отношение индивида к государству. Это отношение отличается внутренней уверенностью в последовательности и предсказуемости действий лиц, осуществляющих управленческие функции, в том, что эти действия будут отвечать сложившимся в обществе нормам и представлениям о справедливости, общественно значимым функциям и ролевым ожиданиям. Доверие помогает человеку находить точки опоры в различных ситуациях взаимодействия с государством, экономить когнитивную энергию, полагаясь на взаимную последовательность ролевого поведения. Доверие можно рассматривать как своеобразный психологический механизм адаптации индивида к системе, с которой ему со всей неизбежностью приходится взаимодействовать

Доверие всегда предметно, доверять можно кому-то или чему-то. Поскольку государственное управление представляет собой сложную систему взаимодействующих акторов, взаимосвязанных органов, организаций и нормативных порядков, то в структуре личности доверие способно обретать сложный и подчас противоречивый характер. Первый вид доверия является персонифицированным, обращенным к конкретному человеку, занимающему определенную позицию в системе государственного управления. Этот вид доверия возникает, во-первых, в процессах межличностного взаимодействия лиц, вовлеченных в процессы принятия государственных решений или выполняющих иные функции в органах государственного управления. Возникновение доверительных отношений при исполнении служебных обязанностей связано с естественным стремлением человека иметь круг людей, чьи намерения понятны, действия соответствуют сложившимся ожиданиям, а потому предсказуемы и исключают неприятные сюрпризы. Межличностное доверие в политико-административном пространстве становится основой возникновения различных сетевых образований, отличающихся устойчивым характером и взаимной уверенностью участников взаимодействий в соблюдении определенных договоренностей. Во-вторых, персонифицированное доверие возникает в публичном пространстве государственного управления и представляет собой особое отношение граждан к конкретным фигурам, олицетворяющим государственное управление. В персонифицированном доверии возникает определенная «духовная близость» [Селигмен 2002, 105], когда образ другого человека становится притягательно-понятным, а действия предсказуемо соответствующими ожиданиям.

Второй вид — это обобщенное доверие, связанное с ожиданием «того, что члены данного сообщества будут вести себя нормально и честно, проявляя готовность к взаимопомощи в соответствии с общепринятыми нормами» [Фукуяма 1999, 134]. Этот вид доверия может быть обращен к людям в целом², а может выражаться в отношении к определенным социальным группам. В системе государственного управления обобщенное доверие проявляется, в частности, в отношении граждан к государственным служащим как социальной группе. Такой вид доверия позволяет гражданам взаимодействовать с чиновниками на основе уверенности, что те будут надлежащим образом выполнять свои обязанности, его отсутствие порождает подозрительность, когда в каждом чиновнике видится корыстолюбец и мздоимец.

Третий вид доверия связан с отношением к институциональному порядку. Такое доверие Ф. Тённис называл овеществленным [Тённис 1998, 210], а Э. Гидденс институциональным [Гидденс 2011, 47]. В этом виде доверия проявляется уверенность граждан не только в существовании нормативного порядка, конституирующего систему органов государственного управления, но и убежденность в полезности и надежности соответствующих политико-административных образований.

Доверие не только многогранно и обращено на разные объекты государственного управления, но и поливалентно, оно принимает различные значения, в том числе отрицательные, превращаясь в свой антипод. В обществе всегда есть люди, с недоверием относящиеся к структурам государственного управления, к государственным должностным лицам и чиновникам, что проявляется в их обостренной подозрительности, в стремлении видеть в действиях властей скрытый подтекст, некие потаенные намерения, чаще всего сводимые к личным корыстным интересам.

Атмосфера доверия

В доверии/недоверии проявляется сугубо субъективное отношение гражданина к государственному управлению, его акторам и/или структурам. Однако на макроуровне эти эмоционально окрашенные отношения агрегируются и образуют своеобразную социально-психологическую атмосферу государственного управления, наполненную противоречивыми чувствами, надеждами, сомнениями и разочарованиями. Эта атмосфера начинает влиять на характер управленческих

² Социологи обычно этот вид доверия выявляют с помощью вопроса: «Как Вы считаете, большинству людей можно или нельзя доверять?».

взаимодействий, обретая силу объективного фактора. Как писал П. Штомпка, «доверчивость или подозрительность могут стать «социальными фактами» в том смысле, какой имел в виду Эмиль Дюркгейм, разделенными членами более широкой группы, внешними по отношению к каждому из них и оказывающими принудительное воздействие на их ориентацию по отношению к другим. Доверие или недостаток доверия становятся в таком случае социальным правилом, а не только личным делом» [Штомпка 2005, 331]. Атмосфера доверия делает людей более открытыми, готовыми к взаимодействию, уверенными в правильности выбранного курса и верящими в профессионализм государственных управленцев и их приверженность принципам социальной справедливости. Атмосфера недоверия рождает подозрительность, критический настрой и неприятие любых действий правительства.

Атмосфера доверия российской системе государственного управления отличается противоречивостью формирующих ее процессов, а также высоким уровнем настороженности в отношении органов государственной власти. Если говорить о персонализированном доверии, то безусловное лидерство здесь принадлежит В.В. Путину. В марте 2019 г. 41% россиян назвали его политиком, которому они доверяют, в то время как Д.А. Медведеву — только 13%. Показательно, что, когда россиян просят самих назвать политиков, которым они доверяют, они практически не вспоминают руководителей органов исполнительной власти. Из всех министров в рамках данного опроса были упомянуты только министр обороны С.К. Шойгу (доверяют 16%) и министр иностранных дел С.В. Лавров (14%)³.

Если говорить об институтах государственного управления, то, за исключением института Президента, имеющего персонифицированное выражение, они пользуются относительным доверием. При этом почти треть россиян не доверяют Правительству и Государственной Думе (см. Таблицу 1).

³ Президентское голосование и доверие политикам // Левада-Центр [Электронный ресурс]. URL: <https://www.levada.ru/2019/04/11/prezidentskoe-golosovanie-i-doverie-politikam/> (дата обращения: 11.06.2019).

Таблица 1. Институциональное доверие в 2018-м году (ответы на вопрос: «В какой мере, на Ваш взгляд, заслуживают доверия президент и следующие государственные органы?»)⁴

	Вполне заслуживает	Не вполне заслуживает	Совсем не заслуживает	Затруднились ответить
Президент	58	27	13	2
Областные (краевые, республиканские) органы власти	29	35	26	10
Совет Федерации	25	34	26	15
Местные (городские, районные) органы власти	27	34	29	9
Правительство	27	37	31	5
Государственная Дума	23	40	32	5

Отношение россиян к государственной бюрократии является настороженным. Граждане в большинстве сомневаются в том, что руководители государства и чиновники говорят правду, описывая положение дел в экономике, в здравоохранении, пенсионном обеспечении, борьбе с преступностью и других важнейших сферах. Так, только 2% россиян считают, что чиновники всегда/практически всегда говорят правду, 10% уверены, что они по большей части говорят правду. В то время как 36% убеждены, что они по большей части скрывают правду, лгут, а 16% даже в том, что они всегда/практически всегда скрывают правду, лгут. Если сравнивать эти показатели с уровнем общего доверия, то итог оказывается не в пользу чиновников (см. Таблицу 2).

Таблица 2. Доверие к чиновникам и к окружающим людям⁵

	Всегда ли руководители государства и чиновники говорят правду, описывая положение дел в экономике, в здравоохранении, пенсионном обеспечении, борьбе с преступностью и других важнейших сферах	Большинство окружающих людей обычно говорят правду или скрывают правду, лгут
Всегда/практически всегда говорят правду	2	8
По большей части говорят правду	10	29
Иногда говорят правду, иногда скрывают правду, лгут	33	36
По большей части скрывают правду, лгут	36	21
Всегда/практически всегда скрывают правду, лгут	16	4
Затруднились ответить	3	3

⁴ Источник: Институциональное доверие // Левада-Центр [Электронный ресурс]. URL: <https://www.levada.ru/2018/10/04/institutsionalnoe-doverie-4/> (дата обращения: 11.06.2019).

⁵ Источник: Правда и ложь // Левада-Центр [Электронный ресурс]. URL: <https://www.levada.ru/2019/02/11/pravda-i-lozh/> (дата обращения: 01.06.2019).

По данным Edelman Trust Barometer, Россия входит в число стран с низким уровнем доверия не только правительству, но и бизнесу, общественным организациям⁶. Однако следует отметить, что мониторинг Edelman Trust Barometer проводится исключительно в Интернете, поэтому приведенные выше данные социологических опросов позволяют нарисовать более полную картину и говорить о своеобразном балансе доверия/недоверия российской системе государственного управления. Число доверяющих и не доверяющих правительству, региональным и местным органам является примерно одинаковым. А подозрительность в отношении к государственной бюрократии компенсируется высоким рейтингом доверия Президенту.

Поскольку доверие является важным ресурсом государственной политики, то естественным выглядит стремление любого государства к его укреплению. Вместе с тем чрезмерное доверие к институтам государственной власти и политическим лидерам, как справедливо отмечают П.М. Козырева и А.И. Смирнов, рождает бесконтрольность и вседозволенность, ведет к произволу властей, «является первым шагом на пути к усилению авторитаризма» [Козырева, Смирнов 2015, 87]. Поэтому доверие скорее должно быть бдительным, а не тотальным. Оно должно побуждать людей следить за действиями правительства, отслеживать возможные злоупотребления власти, критически оценивать принимаемые государственные решения [Lenard 2008]. В этой связи обратим внимание на то, что доля россиян, частично доверяющих государственным институтам, составляет от 27% (не вполне доверяющих Президенту) до 40% (не вполне доверяющих Государственной Думе).

Факторы доверия

Доверие как особый вид отношения граждан к акторам и структурам государственного управления подвижно и может меняться в достаточно большом диапазоне. Например, только за последние четыре года (2017–2019 гг.) уровень доверия россиян В.В. Путину колебался в пределах от 59% до 39%⁷, а доверие Правительству упало с 35% в 2017 г. до 27% в 2018 г.⁸ В связи с особой значимостью доверия для поддержания целостности системы государственного управления ученые обратились к

⁶ Edelman Trust Barometer 2019. Global Report // Edelman [Электронный ресурс]. URL: https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2019-03/2019_Edelman_Trust_Barometer_Global_Report.pdf?utm_source=website&utm_medium=global_report&utm_campaign=downloads (дата обращения: 19.06.2019).

⁷ Президентское голосование и доверие политикам // Левада-Центр [Электронный ресурс]. URL: <https://www.levada.ru/2019/04/11/prezidentskoe-golosovanie-i-doverie-politikam/> (дата обращения: 1.06.2019).

⁸ Институциональное доверие // Левада-Центр [Электронный ресурс]. URL: <https://www.levada.ru/2018/10/04/institutsionalnoe-doverie-4/> (дата обращения: 1.06.2019).

исследованию факторов доверия. Было выявлено, что уровень доверия падает, когда экономика страны переживает кризисные потрясения [Netherington, Husser 2012], когда систему государственного управления подтачивают коррупционные скандалы [Blind 2007], когда на фоне экономических проблем снижается уровень благосостояния населения [Ромашкина, Давыденко 2014, 127].

Теоретическое объяснение выявленных зависимостей строится на признании способности индивида менять свое отношение к объекту в случае, если его действия не соответствуют ожиданиям. Иными словами, если граждане уверены, что именно правительство должно обеспечивать должный экономический рост и достойный уровень благосостояния населения, то в случае отрицательной динамики социально-экономического развития доверие к властям будет также снижаться. В основе таких суждений лежат постулаты теории рационального выбора, признающей за индивидом способность адекватно оценивать любую ситуацию и выбирать оптимальные для конкретной ситуации модели реагирования. Проблема состоит в том, что доверие по определению не является чисто рациональной категорией, оно включает психологические состояния, которые не поддаются рациональной рефлексии. Так, наряду с теми, кто перестал доверять государственным должностному лицу в связи с коррупционным скандалом, всегда остаются те, чье доверие осталось непоколебимым. Люди могут быть недовольны своим материальным положением, но при этом продолжать верить в авторитет государственного лидера. И, напротив, несмотря на экономические успехи, кто-то продолжает с недоверием относиться к правительству. Попытки выявить иррациональную составляющую доверия пока заключались в сведении ее к политическому конформизму [Сатаров 2016b, 128].

На наш взгляд, целесообразно обратиться к методологии когнитивизма, объясняющей влияние внешних факторов (экономические кризисы, коррупция и т.д.) через призму когнитивных процессов, переживаемых индивидом [Пушкарева 2015]. В рамках такого подхода в качестве определяющих будут рассматриваться факторы, опосредующие воздействие внешней среды на субъективное отношение индивида к акторам и структурам государственного управления, а именно: сформировавшиеся в структуре личности ожидания и перцептивные процессы, обеспечивающие обработку индивидом информации, поступающей из внешней среды. Представляется, что данные факторы обуславливают широкий диапазон субъективного отношения граждан к системе государственного управления в современном обществе: от полного доверия до полного недоверия.

Ожидания как устойчивые формы восприятия действий других людей в контексте государственных управленческих отношений формируются в ходе политической социализации. Ожидания могут быть нормативными, когда «мы ожидаем, что действия других людей будут основаны на правилах, что они будут в этом смысле правильными, что их можно предвидеть» [Штомпка 2005, 327]. В этом виде ожиданий воплощается наше знание о функционале государственного управления и о соответствующем ему нормативном порядке, а также уверенность в том, что другие участники взаимодействий тоже знают о существующих правилах и считают их объективными, обязательными к исполнению. Как показывают исследования, в устойчивых нормативных системах уровень доверия положительно коррелируется с уровнем информированности об этой системе. Чем лучше люди понимают назначение государственных институтов, их функции, роли, возможности, тем более адекватными становятся их ожидания, благодаря чему формируется благоприятная основа для нормативного доверия [Hooghe, Marien 2013; Schoon, Cheng 2011]. И, напротив, постоянные изменения правил, появление/исчезновение структур управления способствуют росту недоверия [Штомпка 2005, 335].

Второй вид ожиданий связан со стереотипами, которые отражают представления, сформировавшиеся под влиянием как собственного опыта, так и мифологем, распространенных в политической культуре общества. В частности, существующий в российском массовом сознании образ чиновника как жуликоватого субъекта, думающего только о своих корыстных интересах, создает серьезные трудности в формировании доверия как к государственным служащим, так и к олицетворяемым с их деятельностью органам государственного управления. Даже позитивный личный опыт взаимодействия с госслужащими, например при получении госуслуги или решении иной проблемы, оказывает меньшее воздействие на отношение к чиновникам в целом, чем сложившиеся стереотипы [Мерсиянова и др. 2012].

Мифологизированные представления о государстве способны породить заведомо нереализуемые ожидания, вызывающие депривационные настроения, разрушающие саму основу доверительных отношений. По данным социологов, только 2% россиян считают, что «государство не должно вмешиваться в жизнь граждан, каждый рассчитывает только на себя», остальные выступают за необходимость большего или меньшего участия государства в судьбе каждого человека. 12% полагают, что «государство должно помогать только слабым и беспомощным», 45% уверены, что «государство должно обеспечить всем гражданам определённый минимум, а кто хочет

получить больше, должен добиваться этого сам» и 41% — что «государство должно обеспечить полное равенство всех граждан (имущественное, правовое, политическое)»⁹. Ожидания последней группы респондентов, связанные с имущественным равенством, вряд ли могут найти свое воплощение в реальной государственной политике, а следовательно, они будут на постоянной основе воспроизводить в сознании этих граждан сомнения в справедливости государства, подпитывающие недоверие к власти.

Третий вид ожиданий носит аксиологический характер. Такие ожидания возникают, когда у индивида складывается ценностная система взглядов на государственное управление, когда у него формируется убежденность, что государство должно обладать некоторыми свойствами, отвечающими определенным высшим принципам. Когда ценности становятся мерилom оценки эффективности государственного управления, то уровень доверия начинает зависеть от идеологических предпочтений индивида. Так, сторонник либеральных ценностей вряд ли будет доверять государству, которое, по его мнению, проводит авторитарную политику, а человек, ориентирующийся на принципы социального государства, скорее всего, будет с подозрением относиться к государству, игнорирующему вопросы социальной защиты населения.

На характер ожиданий влияет та информационная среда, в которой проходит политическая социализация личности. Эта среда состоит не только из объективно складывающихся потоков информации, транслирующих ценности и мифологемы политических субкультур, но и из инициируемых политическими акторами коммуникационных процессов с целью внедрения в массовое сознание определенных стереотипов, политических предпочтений, оценочных суждений и установок. Как справедливо в этой связи отмечают некоторые исследователи, современные информационные технологии позволяют оказывать серьезное влияние на процессы формирования доверия граждан к системе государственного управления [Левада 2011, 136–149; Сатаров 2016, 128]. Новые формы такого влияния стали возможны в эпоху цифровизации публичного пространства, когда сами граждане все активнее включаются в дискурсы, формирующие ожидания, обращенные к системе государственного управления.

⁹ Двадцать лет реформ глазами россиян (опыт многолетних социологических замеров). Аналитический доклад // Институт социологии Российской Академии Наук. С. 159. [Электронный ресурс] URL: http://www.isras.ru/files/File/Doklad/20_years_reform.pdf (дата обращения: 10.06.2019).

Цифровизация публичного пространства и доверие институтам и акторам государственного управления

С развитием Интернета происходят радикальные изменения в способах конструирования информационного поля, генерирующего контент, способный оказывать влияние на отношение граждан к государству. Если в эпоху традиционных СМИ информацию о деятельности государства граждане в основном получали с экрана телевизора, со страниц газет, то теперь все чаще источником получения такой информации становятся социальные сети, интернет-издания, сайты как государственных, так и негосударственных структур. За последние десять лет (2009–2018 гг.) число лиц, получающих информацию о новостях в стране и мире из интернет-изданий (газеты, журналы, информационные порталы) выросло с 9 до 37 процентов, а из социальных сетей Интернета — с 6 до 28 процентов¹⁰.

Интернет сделал возможным для каждого пользователя поделиться личным опытом общения с чиновником, рассказать о своей проблеме, которую упорно игнорируют власти, высказать свое отношение к политике конкретного государственного ведомства, выразить возмущение очередным коррупционным скандалом, а оппозиционным силам изложить свою критическую позицию. В аналитических материалах стала звучать мысль о том, что технологии Web 2.0 создают «сложную среду для органов государственной власти в части поддержания и укрепления степени доверия граждан»¹¹.

Основным вызовом для государства становится неуправляемый поток информации, содержащий негативные оценки деятельности его акторов. Пользователи охотно делятся в социальных сетях информацией о фактах недобросовестного отношения чиновников к своим обязанностям, о коррупции в органах власти, о случаях игнорирования органами государственного управления законных интересов граждан. Широкое распространение в социальных сетях негативного контента о государстве связано с естественной реакцией на разрыв между ожиданиями граждан и реальными действиями государственных должностных лиц. Если действия чиновников соответствуют ожиданиям, то они воспринимаются как норма, как обычная практика, что редко становится предметом обсуждения. И напротив, когда люди сталкиваются с политикой, противоречащей их ожиданиям, то охватывающее их негодование

¹⁰ Каналы информации // Левада-Центр [Электронный ресурс]. URL: <https://www.levada.ru/2018/09/13/kanaly-informatsii/> (дата обращения: 15.07.2019).

¹¹ Мониторинг общественного доверия: российский и зарубежный опыт. Серия «Аналитические обзоры Института государственной службы и управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации». М., 2016. № 5. С. 10.

становится мотивом, побуждающим делиться негативной новостью с собеседниками. Появляющиеся в этой связи сообщения отличаются эмоциональной насыщенностью, в них подчас слышится крик души, вызывающий к справедливости, поэтому на них особенно бурно реагируют аудитории своими комментариями и репостами. Это ведет не только к их быстрому распространению, но и запоминанию, причем не столько самого факта, сколько всплеска пережитых негативных эмоций, который на уровне подсознания в последующем будет проявлять себя при любом упоминании о структурах государственного управления, создавая устойчивый эффект подозрительности. Если же у человека уже сложился образ государства, способного на несправедливые действия, то любой негативный контент будет только подпитывать его недоверие.

Серьезной проблемой для государства является быстрое распространение в Сети слухов, способных спровоцировать рост тревожности в обществе и панические настроения. Как правило, волна слухов поднимается в связи с каким-либо трагическим событием (теракт, пожар, стихийное бедствие и т.п.). В таких ситуациях люди невольно экстраполируют последствия таких событий на себя и своих близких и становятся особенно чувствительными к негативно заряженной информации. Они начинают верить непроверенным слухам, строить собственные домыслы и делиться ими в социальных сетях. Нагнетаемый страх перед реальной или мнимой угрозой порождает чувство неуверенности, на появление которого, как писал П. Штомпка, «мы реагируем ... общим недоверием» [Штомпка 2005, 336]. В орбиту этого недоверия первым попадает государство, с которым у современного человека обычно связываются ожидания обеспечения безопасности и защиты от угроз. Мы начинаем подозревать власти в лучшем случае в бездействии, а в худшем — в намеренном создании условий для возникновения проблемной ситуации.

Кроме того, Интернет является благоприятной средой для распространения мифологем и ценностей, формирующих ожидания граждан, связанных с государством. Весь спектр политических сил стремится воспользоваться возможностями, открывающимися в онлайн-пространстве, для пропаганды своих политических воззрений, для демонстрации преимуществ своих идеологических доктрин, для убедительного обоснования своих взглядов на государство и государственное управление. С этой целью создаются веб-сайты, используются возможности блогосферы, регистрируются аккаунты в социальных сетях, на электронных площадках разворачиваются дискуссии о предпочтительных формах государственной власти, о приоритетах государственной политики, о функционале государственного управления,

о принципах, на которых оно должно быть организовано. Формируемые идеологизированным контентом ценностные ожидания неизбежно экстраполируются на действующую систему государственного управления и для усвоившего их индивида становятся своеобразным мерилom оценки работы государственных органов. Недоверие возникает, когда действия акторов государственного управления начинают восприниматься как противоречащие ценностным ожиданиям.

Специфика распространения идеологизированных дискурсов в Интернете состоит в то, что каждый из них образует своеобразный ареал, пространство коммуникации пользователей, придерживающихся однотипных политических взглядов. В научной литературе данный феномен обозначается понятием «эхо-камера» [Барсуков 2018]. Пользователи лучше понимают друг друга, когда общаются с тем, кто разделяет их идеологические взгляды и имеет аналогичные ценностные ориентации. Возникновение эхо-камер связано с описанными в теории когнитивного диссонанса особенностями реагирования человека на информацию, противоречащую его убеждениям [Фестингер 2018]. Человеку свойственно с доверием относиться только к тем источникам информации, чей контент соответствует его политическим предпочтениям. В итоге возникает эффект замкнутого общения, когда обсуждение политики правительства осуществляется кругом лиц, разделяющих определенные политические взгляды и не желающих прислушиваться к другим мнениям.

Данная особенность организации идеологизированного дискурса ведет к тому, что попытки политических сил расширить ареал своего информационного влияния становятся возможными только за счет вовлечения в обсуждение политических проблем граждан, не имеющих твердых политических убеждений. Однако, как показывают исследования, такие попытки, если они идентифицируются пользователями Интернета, воспринимаются ими крайне настороженно. Граждане больше доверяют информации, если уверены в политической неангажированности авторов [Megan et al. 2019]. Правда, гиперссылочная структура Интернета делает психологически сложным для пользователей отслеживание и оценку различных источников информации. При переходе с сайта на сайт пользователю приходится прилагать дополнительные когнитивные усилия для идентификации источника информации и оценки его надежности. Кроме того, ему приходится сталкиваться с противоречивыми мнениями, взаимоисключающими суждениями, что в конечном итоге скорее запутывает пользователя, чем проясняет его позицию [Metzger, Flanagin 2013, 212].

Итак, цифровизация публичного пространства способствовала появлению новых вызовов для государства, способных решительным образом влиять на доверие граждан акторам и структурам государственного управления. Ответом государства на эти вызовы стало использование технологий, позволяющих сглаживать негативные эффекты интернет-коммуникации. Речь идет прежде всего о технологиях открытого правительства. Если недоверие является спутником непонятого, то, приоткрывая пелену таинственности над деятельностью государственных органов, можно попытаться развеять настороженное, граничащее с подозрительностью отношение к ним со стороны населения. Как показывают эмпирические исследования существует позитивная зависимость между использованием гражданами веб-сайтов правительства и доверием к нему [Ceron 2015, 489].

В соответствии с общемировой тенденцией в нашей стране разработаны нормативные акты, обязывающие органы государственного управления создавать сайты и размещать на них информацию, позволяющую гражданам сформировать адекватное представление о структуре этих органов, направлениях их деятельности, услугах, которые они оказывают, о проектах, над которыми они работают. Создана специальная система «Мониторинг государственных сайтов», позволяющая отслеживать соответствие размещаемой на официальных сайтах информации установленным требованиям. Кроме того, государственные органы создают аккаунты в социальных сетях, что позволяет им осуществлять более оперативное информирование граждан о своей деятельности.

Укреплению институционального доверия способствуют также технологии электронного правительства, в частности оказание государственных услуг в электронном виде. Исключение непосредственного контакта гражданина с чиновником снижает, во-первых, коррупционные риски, являющиеся важным фактором влияния на доверие государственным органам, а во-вторых, элиминирует фактор эмоционального заражения, когда раздражительность, тревожность или презрительность одного из участников взаимодействия передается другому, создавая условия для формирования взаимной подозрительности. Важно только, чтобы были понятны правила получения услуги в электронном виде и не было сомнений в их игнорировании любой из сторон.

В последнее время активно обсуждается вопрос о том, что интернет-пространство открывает широкие возможности для внедрения принципов делиберативной демократии в практику государственного управления [Соколов 2010]. Участие граждан совместно с представителями государства в обсуждении общественно

значимых вопросов рассматривается многими исследователями как важное условие формирования доверия к властям [Grönlund et al. 2010]. Государство становится инициатором создания электронных площадок, на которых зарегистрированные пользователи посредством процедуры голосования могут выразить свою поддержку общественным инициативам, а также предложить способы решения возникающих проблем. Была предпринята попытка создания портала «Российская общественная инициатива», где граждане могли сформулировать свои предложения по различным вопросам социального и экономического развития, находящимся в фокусе государственного управления. Аналогичные проекты запущены на уровне правительств субъектов Федерации — «Активный гражданин» (Москва), «Добродел» (Московская область), «Портал неравнодушных» (Липецкая область) и др.

Однако для возникновения доверия недостаточно создать электронные площадки для голосования по общественно-значимым вопросам. Важно, чтобы гражданам были понятны правила выявления приоритетов, чтобы они не сомневались в прозрачности процедуры голосования, чтобы итоги голосования материализовывались в конкретные государственные решения. В противном случае эффект оказывается обратным, возникшее разочарование только усиливает отчуждение населения от власти. Ученые выявили, что уровень доверия начинает резко снижаться, если в публичных обсуждениях гражданам не удается отстоять свою точку зрения на решение проблемы, а чиновники оказываются неспособными пойти на компромисс [Boulianne 2019].

Заключение

Публичное пространство государственного управления — это пространство взаимодействия государственных должностных лиц и госслужащих, с одной стороны, и граждан — с другой. В этом пространстве проявляются взаимные симпатии и антипатии, реализуются взаимные ожидания, возникает атмосфера доверия/недоверия, влияющая на характер отношений обеих сторон. Понимание процессов, формирующих эту атмосферу, важно, поскольку от характера их развития зависят легитимация системы государственного управления, результативность принимаемых государственных решений, готовность участников управленческих взаимодействий прислушиваться к мнению друг друга.

В рамках проведенного исследования удалось установить, что атмосфера доверия, складывающаяся в публичном пространстве российского государственного управления, характеризуется достижением неустойчивого баланса главным образом за

счет доверия главе государства. Соотношение доверяющих и не доверяющих Правительству складывается не в пользу последнего, но не выглядит критическим за счет значительной доли тех, кто доверяет Правительству частично. Весомая доля россиян проявляет осторожное доверие к институтам государственного управления: от 27% — Президенту до 40% — Государственной Думе. Это позволяет говорить о том, что доверие многих наших сограждан основано на здоровой бдительности и будет связано с оценкой деятельности соответствующих институтов.

Обращение к методологии социального конструктивизма и когнитивизма позволило выявить три вида ожиданий, которые оказывают влияние на формирование доверия акторам и институтам государственного управления. Сложившиеся в массовом сознании образы идеальных руководителей, мифологемы, аккумулирующие представления о роли государства в жизни общества, и политические ценности экстраполируются на реальных участников управленческих процессов, создавая субъективно переживаемые ощущения полезности/бесполезности, опасности/безопасности, надежности/ненадежности акторов и институтов государственного управления.

Цифровизация публичного пространства привела к появлению новой информационной среды, влияющей на ожидания граждан в отношении системы государственного управления. Государство для минимизации рисков доверия вынуждено наращивать свое присутствие в онлайн-пространстве и использовать цифровые технологии с целью формирования образов, представлений и ценностей, помогающих достигать доверительного к себе отношения со стороны граждан.

Список литературы:

- Абжаппарова А.А.* Роль медийных образов государственных органов в формировании доверия граждан к власти (на примере Министерства образования и науки Республики Казахстан) // Государственное управление. Электронный вестник. 2015. № 52. С. 130–145.
- Барсуков Н.С.* «Эхо камеры» в Интернете: иллюстрация «эффекта эха» на примере Брексита // Государство и граждане в электронной среде. 2018. № 2. С. 73–86.
- Гидденс Э.* Последствия современности / Пер. с англ. Г.К. Ольховикова, Д.А. Кибальчича. М.: Практикс, 2011.
- Гребенкин А.В.* Институциональное антидоверие как фактор позитивных экономических изменений // Журнал экономической теории. 2017. № 4. С. 202–212.
- Ильин Е.П.* Психология доверия. СПб.: Питер, 2013.

- Киселев В.О.* Доверие к политическим институтам в России: опыт социологического мониторинга // Мониторинг общественного мнения. 2014. № 6(124). С. 51–64.
- Козырева П.М., Смирнов А.И.* Политическое доверие в России: некоторые особенности и проблема оптимальности // Вестник Института социологии. 2015. № 12. С. 79–99.
- Левада Ю.А.* Сочинения: социологические очерки 1993–2000. 2-е изд., перераб. М.: Издатель Карпов Е.В., 2011.
- Мерсиянова И.В., Якимец В.Н., Пахомова Е.И.* Доверие граждан к деятельности государственных служащих // Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. № 4. С. 98–119.
- Оболонский А.В.* Гражданское недоверие к власти как предпосылка политического развития // Политическая концептология. 2013. № 3. С. 34–44.
- Оболонский А.В.* Политическое недоверие как позитивный фактор // Вестник Института Кеннана в России. 2012. № 21. С. 7–18.
- Папакостас А.* Становление публичной сферы: недоверие, доверие и коррупция / Пер. с англ. Д. Жихаревича. М.: ВЦИОМ, 2016.
- Пушкарева Г.В.* Когнитивные механизмы конструирования политической реальности // Полис. Политические исследования. 2015. № 1. С. 55–70.
- Ромашкина Г.Ф., Давыденко В.А.* Социокультурные основания институционального доверия // Власть. 2014. № 12. С. 122–130.
- Сатаров Г.А.* Доверие как объект политической социологии. Часть I // Полис. Политические исследования. 2016а. № 1. С. 121–138.
- Сатаров Г.А.* Доверие как объект политической социологии. Часть II // Полис. Политические исследования. 2016б. № 2. С. 109–130.
- Селигмен А.* Проблема доверия / Пер. с англ. И.И. Мюрберг, Л.В. Соболевой. М.: Идея-Пресс, 2002.
- Скрипкина Т.П.* Психология доверия. М.: Издательский центр «Академия», 2000.
- Соколов Б.О.* Решая вопросы вместе, или как воплотить идеалы делиберативной демократии через Интернет // Политическая наука. 2013. № 1. С. 69–82.
- Тульчинский Г.Л., Лисенкова А.А.* Проблема доверия и современные информационно-коммуникативные технологии // Российский гуманитарный журнал. 2016. Том 5. № 2. С. 233–240.
- Тённис Ф.* Общность и общество / Пер. с нем. А.Н. Малинкина // Социологический журнал. 1998. № 3/4. С. 207–229.
- Урбинати Н.* Искаженная демократия. Мнение, истина и народ / Пер. с англ. Д. Кралечкин; науч. ред. перевода В. Софронов. М.: Изд-во Института Гайдара, 2016.

- Фестингер Л.* Теория когнитивного диссонанса / Пер. с англ. А. Анистаренко, И.В. Знаешева. М.: Эксмо, 2018
- Фукуяма Ф.* Доверие: социальные добродетели и созидание благосостояния // Новая постиндустриальная волна на Западе. Антология / под ред. В.Л. Иноземцева. М.: Изд-во «Academia», 1999. С. 123–162.
- Ходжсон Дж.* Экономическая теория и институты: Манифест современной институциональной экономической теории / Пер. с англ. М.Я. Каждана. М.: Дело, 2003.
- Хоскинг Дж.* Тотальное доверие граждан государству столь же опасно, как и полнейшее недоверие к нему. Интервью с историком Дж. Хоскингом // Неприкосновенный запас. 2014. № 5. С. 11–20.
- Черницына Е.Н.* Политическое доверие: как его измерить? // Государственное управление. Электронный вестник. 2016. № 54. С. 130–145.
- Штомпка П.* Доверие — основа общества / Пер. с польск. Н.В. Морозовой. М.: Логос, 2012.
- Штомпка П.* Социология. Анализ современного общества: Пер. с польск. С.М. Червонной. М.: Логос, 2005.
- Blind P.K.* Building trust in Government in the twenty-first century. Review of Literature and Emerging Issues. 17th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government, 26–29 June 2007, Vienna, Austria // UNPAN [Электронный ресурс]. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN025062.pdf> (дата обращения: 01.05.2019).
- Boulianne S.* Building Faith in Democracy: Deliberative Events, Political Trust and Efficacy // Political Studies. 2019. Vol. 67(1). P. 4–30.
- Ceron A.* Internet, News, and Political Trust: The Difference Between Social Media and Online Media Outlets // Journal of Computer-Mediated Communication. 2015. Vol. 20. P. 487–503.
- Grönlund K., Setälä M., Herne K.* Deliberation and Civic Virtue: Lessons from a Citizen Deliberation Experiment // European Political Science Review. 2010. Vol. 2(1). P. 95–117.
- Handbook on political trust / ed. by S. Zmerli, T.W.G. Van der Meer. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2017.
- Hetherington M.J., Husser J.A.* How Trust Matters: The Changing Political Relevance of Political Trust // American Journal of Political Science. 2012. Vol. 56(2). P. 312–325.
- Hooghe M., Marien S.* A Comparative Analysis of the Relation Between Trust and Forms of Political Participation in Europe // European Societies. 2013. Vol. 15. Issue 1. P. 131–152.
- Lenard P.T.* Trust Your Compatriots, but Count Your Change: The Roles of Trust, Mistrust and Distrust in Democracy // Political Studies. 2008. Vol. 56. P. 312–332.

- Megan A., Vendemia M.A., Bond R.M., DeAndrea D.C. The Strategic Presentation of User Comments Affects How Political Messages Are Evaluated on Social Media Sites: Evidence for Robust Effects Across Party Lines // *Computers in Human Behavior*. 2019. Vol. 91. P. 279–289.
- Metzger M.J., Flanagin A.J. Credibility and Trust of Information in Online Environments: The Use of Cognitive Heuristics // *Journal of Pragmatics*. 2013. Vol. 59. P. 210–220.
- Ruelensa A., Meulemanb B., Nicaisea I. Examining Macroeconomic Determinants of Trust in Parliament: A Dynamic Multilevel Framework // *Social Science Research*. 2018. Vol. 75. P. 142–153.
- Schoon I., Cheng H. Determinants of Political Trust: A Lifetime Learning Model // *Developmental Psychology*. 2011. Vol. 47. Issue 3. P. 619–631.
- Torcal M. The Decline of Political Trust in Spain and Portugal: Economic Performance or Political Responsiveness? // *American Behavioral Scientist*. 2014. Vol. 58(12). P. 1542–1567.
- Wike R., Fetterolf J. Liberal Democracy's Crisis of Confidence // *Journal of Democracy*. 2018. Vol. 29(4). P. 136–150.

Pushkareva G.V.

Trust in the Public Space of Government

Galina V. Pushkareva — DSc. (Political Sciences), Professor, Lomonosov Moscow State University, School of Public Administration, Moscow, Russian Federation.
E-mail: Pushkarjeva@spa.msu.ru

Abstract

The article discusses the place and role of trust in the functioning of the public administration system. Trust as a theoretical construct opens up great opportunities in explaining the complex interrelationship of the objective and the subjective in public administration and allows us to assess the safety margin of public administration institutions. The author analyzes trust by synthesizing methods of phenomenology, social constructivism and cognitivism. This allowed, on the one hand, comprehending trust as a phenomenon of individual consciousness, as a form of a person's subjective attitude towards actors and government structures, and, on the other, revealing its importance in ensuring the functioning of public administration as a system of institutions and political and administrative networks. It has been revealed that the atmosphere of trust that is taking shape in the public space of the Russian state government is characterized by the achievement of an unstable balance when trust in the institutions of government is provided mainly by trust in the head of state. It is shown that trust as a phenomenon of individual consciousness is formed in certain information environment, under the influence of political discourse, which in turn is initiated and filled with content by various political forces pursuing their own goals. With the development of the Internet, radical changes are occurring in ways of constructing an information field that generates content that can influence the attitude of citizens towards the state. The article reveals the possibilities and limitations of online communication for building citizens' confidence in government. It is shown that the state, in order to minimize the risks of trust, is forced to build up its presence in the online space and use digital technologies in order to create images, ideas and values that help people achieve a trusting attitude towards themselves.

Keywords

Trust, public administration, trust factors, digitalization of public space, online communication.

DOI: 10.24411/2070-1381-2019-10008

References:

- Abzhapparova A.A. (2015) The Role of the Media Image of State Departments in the Formation of Public Confidence (On the example of the Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan). *Gosudarstvennoye upravleniye. Elektronnyy vestnik*. No. 52. P. 130–145.
- Barsukov N.S. (2018) “Echo Chamber” Effect in the Internet: An Exploration of Brexit Case. *Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoy srede*. No. 2. P. 73–86.
- Blind P.K. (2007) *Building trust in Government in the twenty-first century. Review of Literature and Emerging Issues*. 17th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government, 26–29 June 2007, Vienna, Austria. Available: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN025062.pdf> (accessed: 01.05.2019).
- Boulianne S. (2019) Building Faith in Democracy: Deliberative Events, Political Trust and Efficacy. *Political Studies*. Vol. 67(1). P. 4–30.
- Ceron A. (2015) Internet, News, and Political Trust: The Difference Between Social Media and Online Media Outlets. *Journal of Computer-Mediated Communication*. Vol. 20. P. 487–503.
- Festinger L. (2018) *A Theory of Cognitive Dissonance*. Moscow: Eksmo.
- Chernitsyna E.N. (2016) Political Trust: How to Measure It? *Gosudarstvennoye upravleniye. Elektronnyy vestnik*. No. 54. P. 130–145.
- Fukuyama F. (1999) Trust: Social Virtues and Creation of Welfare. In: V.L. Inozemtsev (ed.) *Novaya postindustrial'naya volna na Zapade. Antologiya*. Moscow: Izd-vo «Academia». P. 123–162.
- Giddens E. (2011) *The Consequences of Modernity*. Moscow: Praksis, 2011
- Grebenkin A.V. (2017) Institutional Antitrust as a Factor of Positive Economic Changes. *Zhurnal ekonomicheskoy teorii*. No. 4. P. 202–212.
- Grönlund K., Setälä M., Herne K. (2010) Deliberation and Civic Virtue: Lessons from a Citizen Deliberation Experiment. *European Political Science Review*. Vol. 2(1). P. 95–117.
- Zmerli S., Van der Meer T.W.G. (ed.). (2017) *Handbook on Political Trust*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Hetherington M.J., Husser J.A. (2012) How Trust Matters: The Changing Political Relevance of Political Trust. *American Journal of Political Science*. Vol. 56(2). P. 312–325.
- Hodgson G. (2003) *Economics and Institutions: A Manifesto for a Modern Institutional Economics*. Moscow: Delo.

- Hooghe M., Marien S. (2013) A Comparative Analysis of the Relation between Trust and Forms of Political Participation in Europe. *European Societies*. Vol. 15. Issue 1. P. 131–152.
- Hosking G. (2014) Total'noye doveriye grazhdan gosudarstvu stol' zhe opasno, kak i polneysheye nedoveriye k nemu. Interv'yu s istorikom Dzh. KHoskingom [The total trust of citizens to the state is just as dangerous as the utter distrust of it. Interview with historian G. Hosking]. *Neprikosnovenny zapas*. No. 5. P. 11–20.
- Il'in E.P. (2013) *Psikhologiya doveriya* [Psychology of trust]. Saint Petersburg: Piter.
- Kiselev V.O. (2014) Trust in Russian Political Institutions: Sociological Monitoring Case Study. *Monitoring obshchestvennogo mneniya*. No. 6(124). P. 51–64.
- Kozyreva P.M., Smirnov A.I. (2015) Political Trust in Russia: Peculiarities and Problem of Optimality. *Vestnik Instituta sotsiologii*. No. 12. P. 79–99.
- Lenard P.T. (2008) Trust Your Compatriots, but Count Your Change: The Roles of Trust, Mistrust and Distrust in Democracy. *Political Studies*. Vol. 56. P. 312–332.
- Levada Yu.A. (2011) *Sochineniya: sotsiologicheskiye ocherki 1993–2000* [Works: sociological essays 1993–2000]. Moscow: Izdatel' Karpov E.V.
- Megan A., Vendemia M.A., Bond R.M., DeAndrea D.C. (2019) The Strategic Presentation of User Comments Affects How Political Messages Are Evaluated on Social Media Sites: Evidence for Robust Effects across Party Lines. *Computers in Human Behavior*. Vol. 91. P. 279–289.
- Mersiyanova I.V., Yakimets V.N., Pakhomova E.I. (2012) Doveriye grazhdan k deyatel'nosti gosudarstvennykh sluzhashchikh [Citizens' confidence in the activities of public servants]. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya*. No. 4. P. 98–119.
- Metzger M.J., Flanagin A.J. (2013) Credibility and Trust of Information in Online Environments: The Use of Cognitive Heuristics. *Journal of Pragmatics*. Vol. 59. P. 210–220.
- Obolonskiy A.V. (2012) Political Mistrust as a Positive Factor. *Vestnik Instituta Kennana v Rossii*. No. 21. P. 7–18.
- Obolonskiy A.V. (2013) The Civil Distrust of Authorities as a Prerequisite to Political Development. *Politicheskaya kontseptologiya*. No. 3. P. 34–44.
- Papakostas A. (2016) *Formation of a Civilized Public Sphere: Distrust, Trust and Corruption*. Moscow: VTSIOM.
- Pushkareva G.V. (2015) Cognitive Mechanisms of Political Reality Construction. *Polis. Politicheskiye issledovaniya*. No. 1. P. 55–70.
- Romashkina G.F., Davydenko V.A. (2014) Socio-Cultural Basis of the Institutional Trust. *Vlast'*. No. 12. P. 122–130.

- Ruelensa A., Meulemanb B., Nicaisea I. (2018) Examining Macroeconomic Determinants of Trust in Parliament: A Dynamic Multilevel Framework. *Social Science Research*. Vol. 75. P. 142–153.
- Satarov G.A. (2016a) Trust as an Object of Political Sociology. Part I. *Polis. Politicheskiye issledovaniya*. No. 1. P. 121–138.
- Satarov G.A. (2016b) Trust as an Object of Political Sociology. Part II. *Polis. Politicheskiye issledovaniya*. No. 2. P. 109–130.
- Schoon I., Cheng H. (2011) Determinants of Political Trust: A Lifetime Learning Model. *Developmental Psychology*. Vol. 47. Issue 3. P. 619–631.
- Seligman A. (2002) *The Problem of Trust*. Moscow: Ideya-Press.
- Skripkina T.P. (2002) *Psikhologiya doveriya* [Psychology of trust]. Moscow: Izdatel'skiy tsentr «Akademiya».
- Sokolov B.O. (2013) Solving Problems Together, Or How to Implement the Ideals of Deliberative Democracy Online. *Politicheskaya nauka*. No. 1. P. 69–82.
- Sztompka P. (2012) *Trust: A Sociological Theory*. Moscow: Logos.
- Sztompka P. (2005) *Sociology: Analysis of Modern*. Moscow: Logos.
- Tönnies F. (1998) Gemeinschaft und Gesellschaft. *Sotsiologicheskii zhurnal*. No. 3/4. P. 207–229.
- Torcal M. (2014) The Decline of Political Trust in Spain and Portugal: Economic Performance or Political Responsiveness? *American Behavioral Scientist*. Vol. 58(12). P. 1542–1567.
- Tul'chinskiy G.L., Lisenkova A.A. (2016) The Issue of Trust and Modern Information and Communication Technologies. *Rossiyskiy gumanitarnyy zhurnal*. Vol. 5. No. 2. P. 233–240.
- Urbinati N. (2016) *Distorted Democracy. Opinion, Truth and People*. Moscow: Izd-vo Instituta Gaydara.
- Wike R., Fetterolf J. (2018) Liberal Democracy's Crisis of Confidence. *Journal of Democracy*. Vol. 29(4). P. 136–150.