



## **Менеджмент: кризис доверия VS доверие в условиях кризиса**

**27.11.08. Круглый стол. Совместный проект ИМИСП & TRANSEARCH при поддержке «Деловой Петербург»**

**СПИСОК УЧАСТНИКОВ КРУГЛОГО СТОЛА**

**«ДОВЕРИЕ В БИЗНЕСЕ»**

27.11.08 (четверг). 10.00 – 11.00. ИМИСП, В.О., 9-я линия, 50, аудитория №7



Ананишнов  
Алексей Викторович



Ишмухамедов  
Марат Имильевич



Постникова  
Анна Георгиевна



Биккулов  
Кирилл Рашитович



Костенков  
Олег Сергеевич



Суфияров  
Альберт Диасович



Бондарева  
Вера Анатольевна



Мусиенко  
Эдуард Николаевич



Сороковик  
Александр Борисович



Борисенко  
Анфиса Анатольевна



Моренков  
Сергей Николаевич



Тихонова  
Ангелика



Васильева  
Галина Николаевна



Осенний  
Константин Николаевич



Тишина  
Марина Михайловна



Грачева  
Наталья Игоревна



Павлов  
Дмитрий Леонидович



Чеботкова  
Ольга Васильевна



Паринова  
Анна Ивановна

## **Некоторые цитаты из СМИ (октябрь – ноябрь 2008)**

**«Главная задача текущего момента - это создание новой системы доверия: как в мировой экономике, так и в отдельно взятой стране».**

Если воспользоваться терминологией теории Дарвина, произошло «резкое изменение среды обитания» и условий в мировой экономике. С учетом скорости передачи информации это неизбежно привело к изменению психологии человека и его отношения к окружающему миру.

Глобализация незаметно привнесла новые правила игры, которые снесли старые устойчивые экономические системы и создали новую мировую болезнь-недоверие. Она, в свою очередь, быстро распространяется от банковской системы к экономике в целом с дальнейшим переходом на социальные и политические отношения. Поэтому главная задача текущего момента - это создание новой системы доверия: как в мировой экономике, так и в отдельно взятой стране.

**Психология момента: матрица перезагружается, статья М.Прохорова, Ведомости, 11.11.08**

**«Население выставляет высочайшие баллы двум первым лицам страны и отказывает в доверии всем прочим институтам власти, партиям, депутатам, милиции, судам»**

Создалось совершенно ненормальное положение, когда население выставляет высочайшие баллы двум первым лицам страны и отказывает в доверии всем прочим институтам власти, партиям, депутатам, милиции, судам.

Недавний социологический опрос ВЦИОМ выявил поразительную картину: в России у населения практически не осталось авторитетов, людей, которым они могли бы доверять. Губернаторы, мэры городов, главы администраций, военнослужащие пользуются доверием лишь у 5-7% населения. Самое низкое доверие - к политикам, предпринимателям, депутатам - 1-2%.

**Вячеслав Костиков, Модель доверия, [Статья из АИФ №45 от 05 ноября 2008 00:05:42](#)**

## **Некоторые цитаты из СМИ (октябрь – ноябрь 2008)**

### **« Индекс доверия потребителей в США снизился »**

Индекс доверия потребителей в США, рассчитываемый ABC News и The Washington Post, снизился на прошедшей неделе. Потребительское доверие рассматривается как барометр потребительских расходов, которые составляют две трети экономики США.

**Индекс потребительского доверия** вычисляется методом опроса 1,000 респондентов по стране, выбранных случайно. Индекс оценивает уверенность потребителей в трех сферах: состояние экономики страны, собственные финансы и готовность тратить деньги. Погрешность результата составляет плюс или минус 3%. Индекс вычисляется путем вычитания количества отрицательных ответов из числа положительных. Три полученных результата складывают и делят на 3. Индекс может варьироваться от 100 (если все респонденты ответили положительно на все три вопроса) до -100 (если все ответы были отрицательными). Такой опрос был впервые проведен в декабре 1985 года

### **«У участников рынка есть деньги, но они накапливают запасы наличности, потому что не уверены в устойчивости своих партнеров. Текущий кризис – это кризис доверия».**

Расходы правительства России на борьбу с кризисом составят 6 трлн рублей — 13,9% ВВП, подсчитали в ФБК. Большая их часть пойдет на помощь банкам и промышленным корпорациям. В других странах поддержка заключается в предоставлении государственных гарантий, а не в прямом финансировании.

Проанализировавшие программы борьбы с финансовым кризисом в разных странах экономисты аудиторской группы ФБК убеждены, что текущий кризис – это кризис доверия. У участников рынка есть деньги, но они накапливают запасы наличности, потому что не уверены в устойчивости своих партнеров.

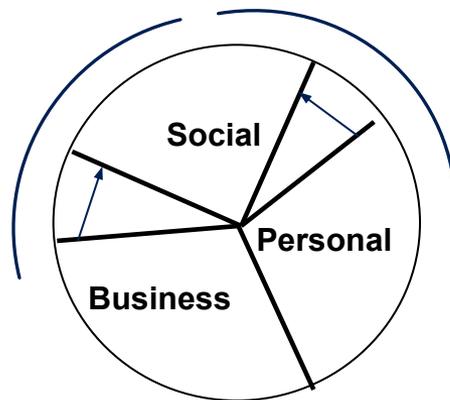
## Определения:

**Доверие** - специфическое отношение человека (любого субъекта) к другим объектам, связанное со *значимостью и априорной надежностью (безопасностью) этих объектов.*

Словарь социальной психологии

**Социальный капитал** – тип социальных связей, при котором сложившиеся отношения (опосредованно) могут выступать *ресурсом получения выгод.*

Понятие, введенное Пьером Бурдьё, французским социологом, представителем постструктурализма в статье "Формы капитала" (1983)



С использованием слайдов Дерекы Абелля, семинар для выпускников ИМИСП, 11.11.08



european school  
of management  
and technology

### [Crisis] Business Agenda

**Кризис** - состояние, при котором *существующие ресурсы и средства достижения целей становятся неадекватными*, в результате чего возникают непредсказуемые ситуации и проблемы.

Словарь общественных наук

## Некоторые результаты исследования ИМИСП - TRANSEARCH

### Цель исследования

Изучение отношения участников исследования к доверию («модели доверия») в бизнесе/менеджменте в штатных и нештатных (кризисных) ситуациях. Сравнительный анализ.

### Метод исследования

Анкетирование на условиях анонимности

### Структура исследования

23 вопроса в нескольких «категориях»

- 58 респондентов – слушатели программы профессиональной переподготовки «Менеджер», приступившие к занятиям в ИМИСП в сентябре – октябре 2008.
- 17 респондентов – клиенты, друзья и партнеры Санкт-Петербургского офиса TRANSEARCH

### Время проведения исследования

Ноябрь 2008

## **Доверие как категория в бизнесе**

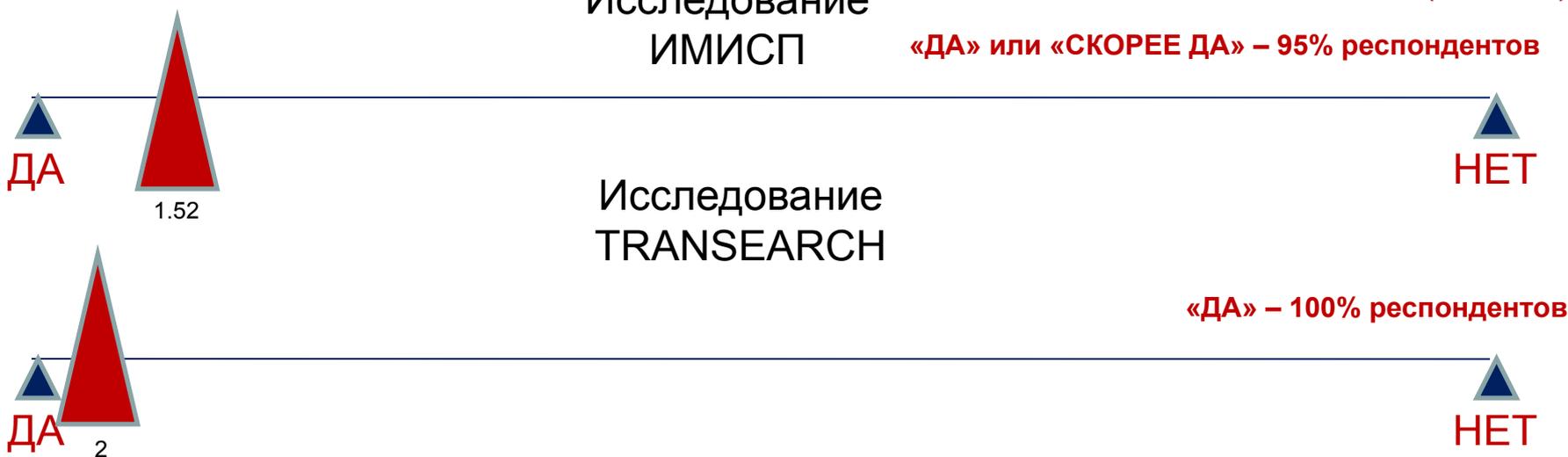
Я согласен с тезисом: «Взаимное доверие – основа для долгосрочных взаимоотношений в бизнесе. Переступив границу, можешь выиграть в коротком периоде, но потеряешь в перспективе»

Взаимное доверие – основа для долгосрочных отношений в бизнесе. В сложных ситуациях важно сохранить сложившийся уровень доверия с партнерами, начальником, подчиненными и т.д.



Голосование на сайте ИМИСП (10-24.11.08)

«ДА» или «СКОРЕЕ ДА» – 95% респондентов

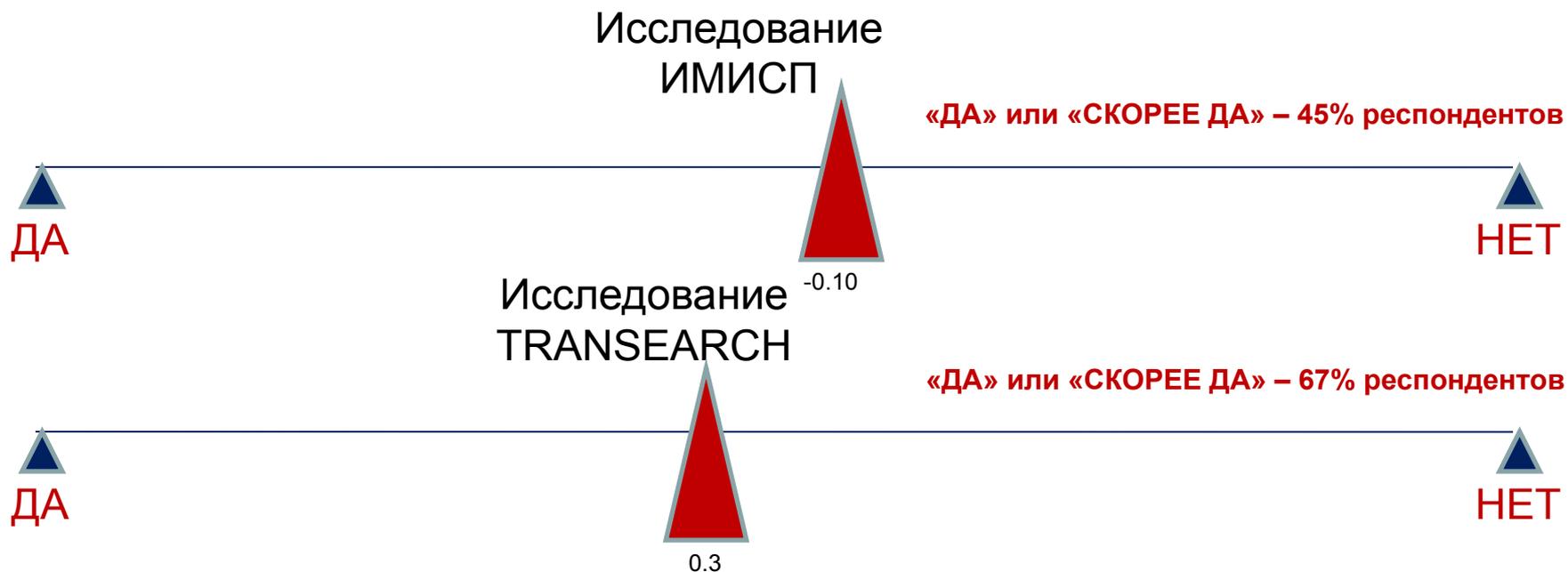


## **Доверие на линии «работник - работник»**

В отношении с коллегами я устанавливаю некий «доверительный интервал». «Границы доверия» устанавливаются индивидуально.

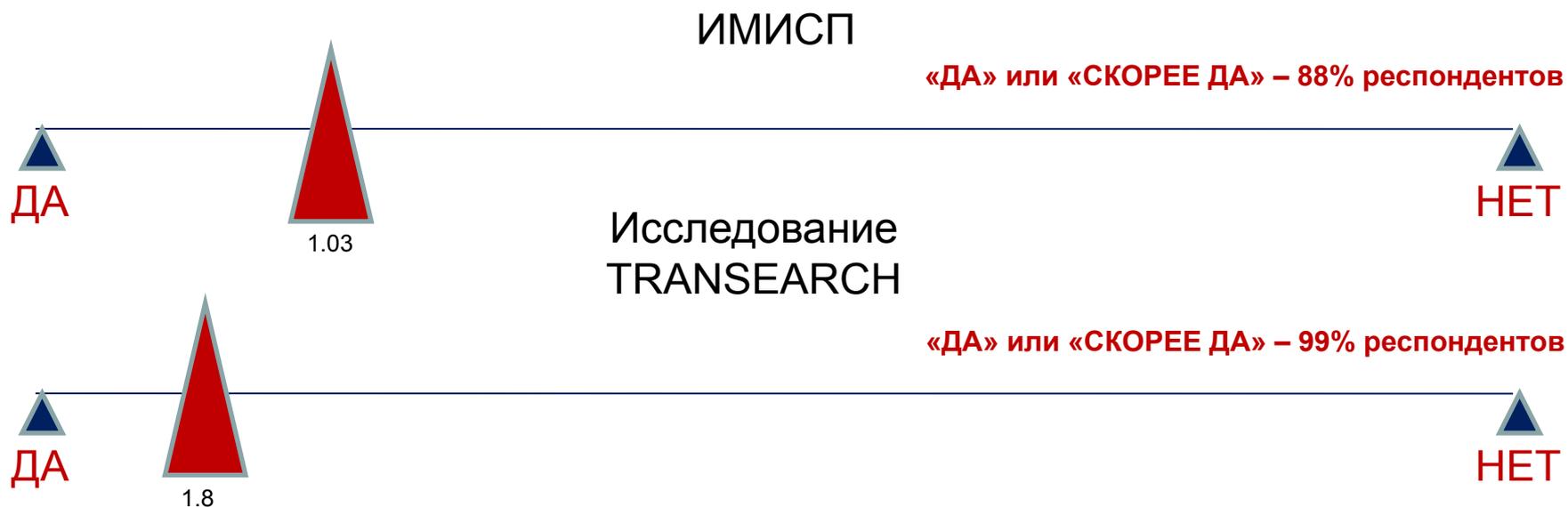


Мои действия в отношении коллег носят «симметричный характер»: «закрываются от меня» – «закрываюсь я».

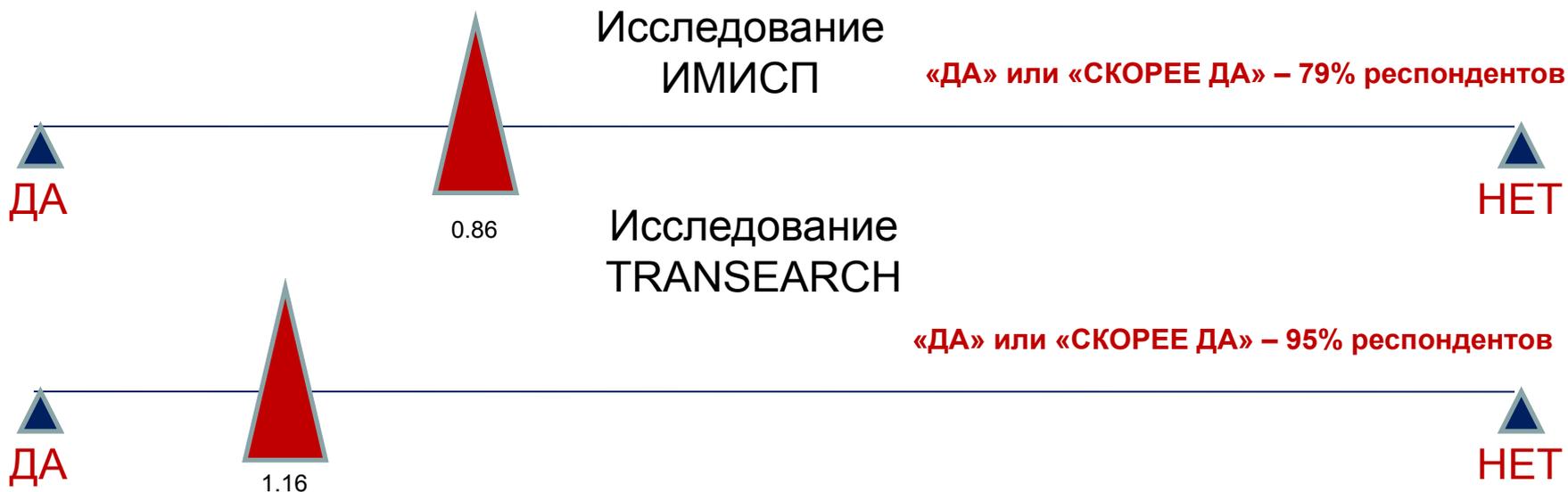


## Доверие на линии «B2B»

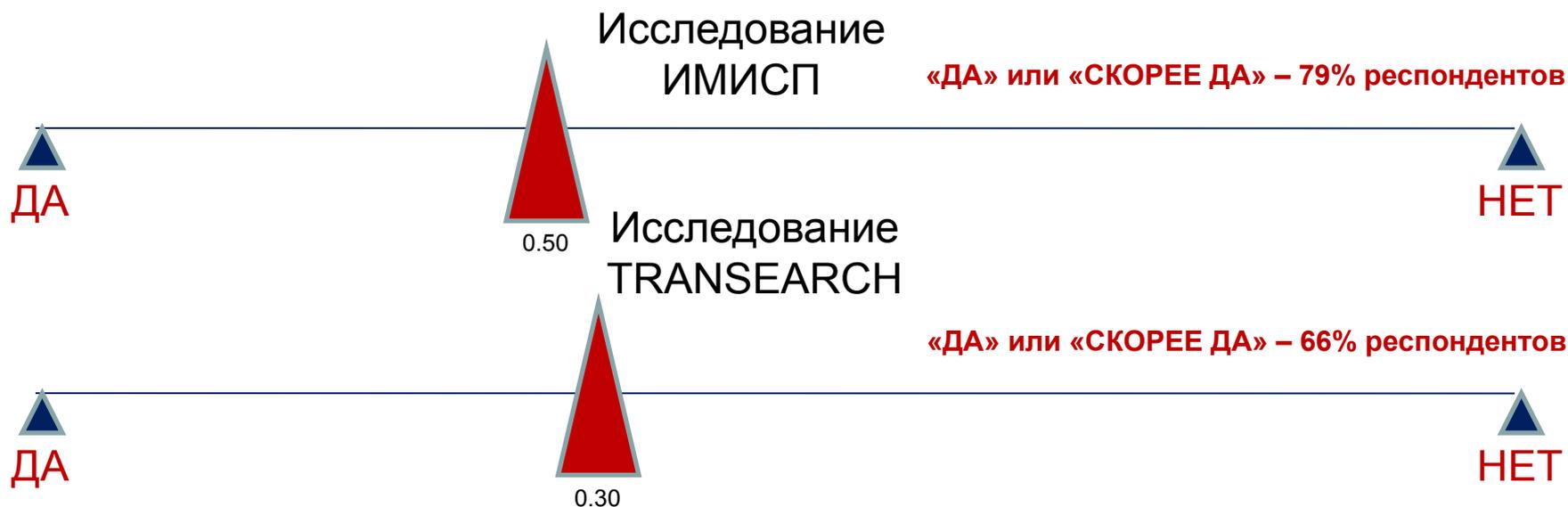
Для формирования доверительных отношений к компании/продукту/услуге важна их репутация на рынке / в обществе.



В отношении моего контрагента по бизнесу, с которым у меня сложились доверительные, проверенные временем, отношения, могут действовать «особые правила».



Я готов вновь открыть «кредит доверия» компании, которая стремится к возобновлению доверительных отношений и берет на себя выполнение ранее взятых обязательств. «Дать второй шанс» - приемлемое поведение в бизнесе.



Отсутствие информации – серьезный фактор для недоверия компании.  
Грамотная и честная информационная политика в сложной ситуации способствует сохранению доверия.

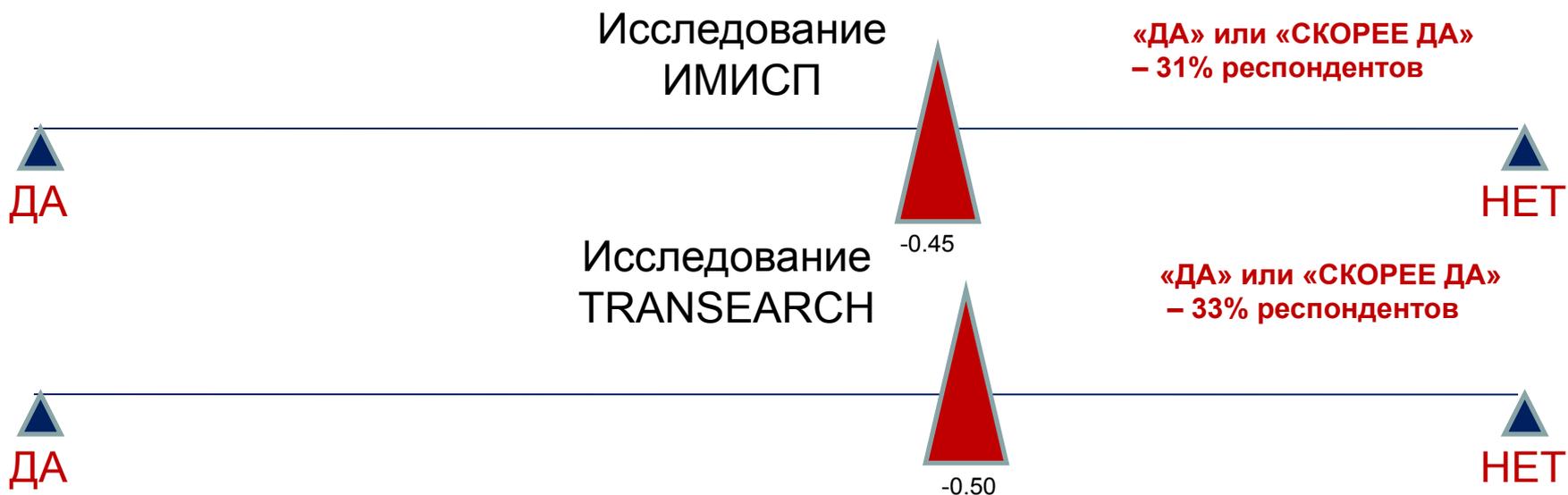


## **Доверие на линии «подчиненный - начальник»**

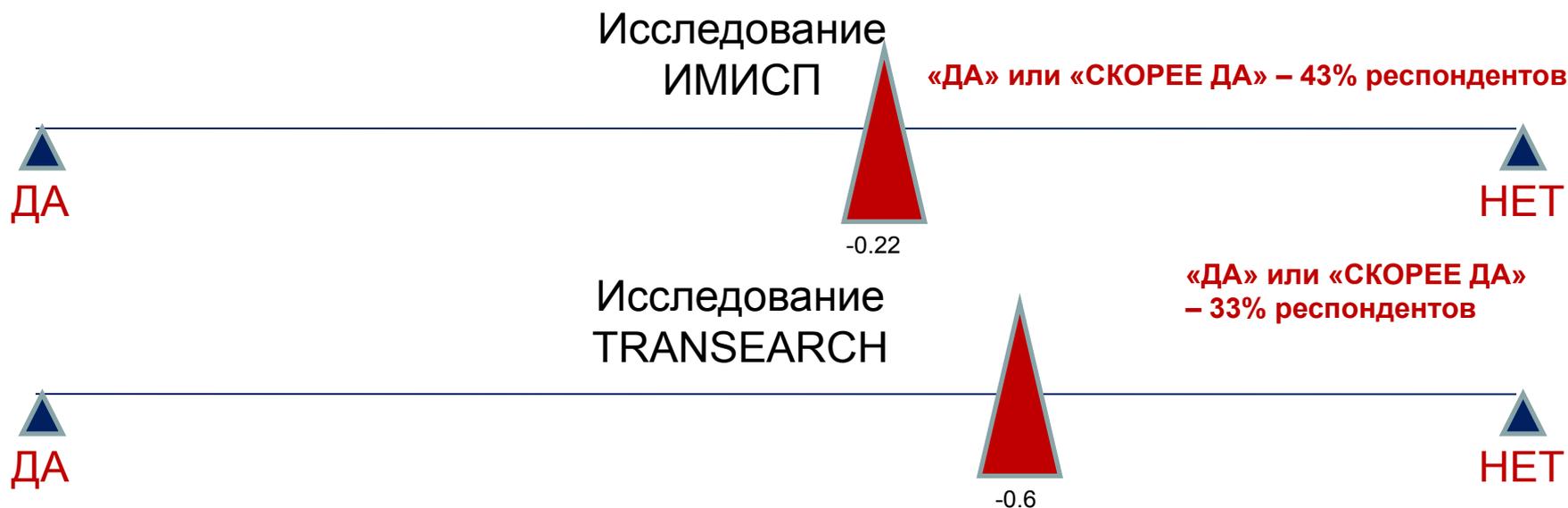
В моих отношениях с непосредственным начальником действует «принцип психологического контракта»: меня воспринимают как заинтересованное лицо, ставка делается на согласие и сотрудничество, а не на контроль и принуждение и т.д.



В сложных, нестандартных и т.д. ситуациях для достижения краткосрочной цели (целей) мне доводилось злоупотреблять сложившимся уровнем доверия своих подчиненных.



В сложных, нестандартных и т.д. ситуациях мой начальник «снижает уровень доверия» в отношении меня, начинает «домысливать» несвойственное мне поведение, проникается подозрительностью, притом, что мое поведение, Лояльность компании и т.д. остаются неизменными.



Необоснованное (по моей оценке) снижения доверия в мой адрес со стороны непосредственного начальника является для меня сильным демотивирующим фактором.

