

Иосиф Дзялошинский,
доктор филологических наук,
профессор факультета коммуникаций, медиа и дизайна НИУ ВШЭ.

Мария Пильгун,
доктор филологических наук,
профессор факультета коммуникаций, медиа и дизайна НИУ ВШЭ.

ПОЧЕМУ БАНКИРАМ НЕ НУЖЕН ПИАР

Принято считать, что репутация поддается управлению. Мнение о ком-то формируется и удерживается с помощью инструментов репутационного менеджмента: рекламы, пиара, меценатства, проведения мероприятий.

Как показало исследование «Профессиональная мораль и профессиональная этика в системе бизнес-коммуникаций»¹, когда речь идет о репутации банкира в деловом сообществе, такие инструменты бессмысленны.

С кем иметь дело

Деловое сообщество – это журналисты, финансовые аналитики, бизнесмены, политики, общественные деятели. Их отношение к банкирам определяют только опыт личного знакомства и данные статистики, закрытой для массового потребителя, утверждают авторы исследования.

Роль СМИ здесь незначительна. Они формируют имидж, то есть упрощенное, дилетантское восприятие личности, но не репутацию, которая позволяет понять, стоит ли с личностью/профессионалом иметь дело.

По итогам интервью с представителями деловых кругов ученые выделили 26 характеристик, влияющих на репутацию банкира: от масштаба его бизнеса до персональной внутренней силы и эмоционального состояния.

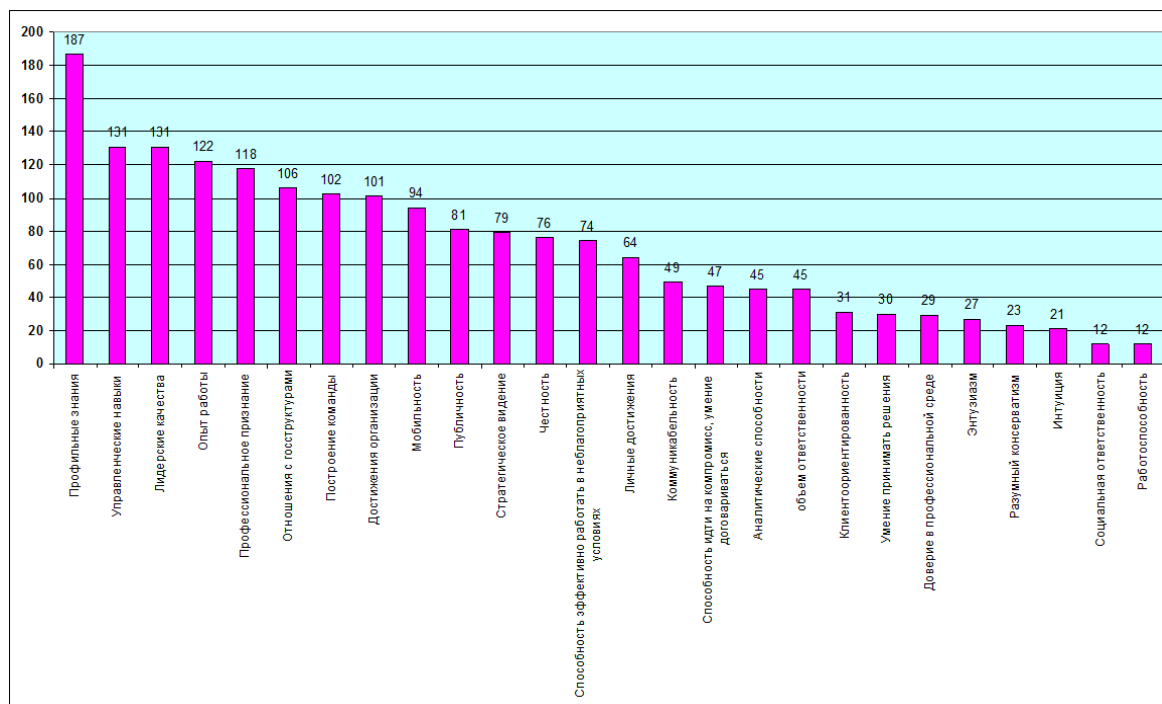
¹ Эмпирическую базу исследования составили 75 интервью с экспертами, представляющими:

- крупнейший бизнес России (владельцы, топ-менеджеры);
- федеральную исполнительную власть;
- банковскую элиту федерального масштаба;
- крупные некоммерческие бизнес-ассоциации (Торгово-промышленная палата РФ, Российский союз промышленников и предпринимателей и т.п.);
- деловую журналистику и финансовую аналитику.

Главным критерием отбора экспертов было наличие опыта практического взаимодействия с председателями правлений ведущих российских банков.

Чаще всего эксперты называли профильные знания, управленческие навыки, лидерские качества. Немаловажными репутационными «маяками» являются признание в профессиональной среде и умение находить контакт с госструктурами. Меньше всего значимы интуиция, социальная ответственность и работоспособность (рисунки 1).

Рисунок 1. Влияние различных качеств и характеристик банкира на его репутацию (количество упоминаний)



Публичность – для журналистов

Для разных сообществ репутация банкира выглядит по-разному (таблица 1).

Журналистам больше всего важны его профильные знания, опыт, отношения с госструктурами, причастность к политике, публичность, умение договариваться.

Представители федеральной исполнительной власти хотят сотрудничать с авторитетными и ответственными профессионалами, подтвердившими репутацию личными достижениями и достижениями своей организации.

Владельцы и топ-менеджеры крупнейшего бизнеса делают акцент на знаниях, опыте, мобильности и уважении в профессиональной среде.

В некоммерческих организациях в банкирах прежде всего ценят способность эффективно работать в неблагоприятных условиях. На нижних строчках остаются честность, коммуникабельность и что неожиданно – понимание ответственности бизнеса перед обществом.

Таблица 1. Количество экспертов, упоминавших определенную характеристику
(% экспертов данной категории, упомянувших соответствующую характеристику)

| Основные характеристики | Представители банковской элиты федерального масштаба | Представители крупнейшего бизнеса России (владельцы, топ-менеджеры) | Представители некоммерческих организаций | Представители федеральной исполнительной власти | Финансовые аналитики и журналисты | Всего |
|--|--|---|--|---|-----------------------------------|--------------|
| Профильные знания | 82 | 74 | 86 | 100 | 100 | 82 |
| Профессиональное признание | 91 | 68 | 86 | 100 | 63 | 75 |
| Опыт работы | 82 | 61 | 71 | 100 | 88 | 72 |
| Управленческие навыки | 91 | 58 | 57 | 50 | 88 | 67 |
| Лидерские качества | 82 | 58 | 71 | 75 | 75 | 67 |
| Построение команды | 100 | 58 | 71 | 75 | 50 | 67 |
| Публичность | 73 | 52 | 71 | 75 | 88 | 64 |
| Отношения с госструктурами | 64 | 55 | 43 | 50 | 100 | 61 |
| Способность эффективно работать в неблагоприятных условиях | 64 | 48 | 100 | 50 | 75 | 61 |
| Достижения организации | 64 | 55 | 57 | 100 | 63 | 61 |
| Стратегическое видение | 55 | 58 | 71 | 75 | 63 | 61 |
| Мобильность | 45 | 61 | 57 | 75 | 63 | 59 |
| Личные достижения | 82 | 42 | 57 | 100 | 38 | 54 |
| Честность | 64 | 52 | 14 | 75 | 63 | 52 |
| Объем ответственности | 55 | 42 | 14 | 100 | 38 | 44 |
| Способность идти на компромисс, умение договариваться | 55 | 29 | 43 | 50 | 75 | 43 |
| Коммуникабельность | 82 | 26 | 14 | 50 | 63 | 41 |
| Аналитические способности | 18 | 45 | 43 | 75 | 38 | 41 |
| Умение принимать решения | 45 | 29 | 43 | 25 | 38 | 34 |
| Клиентоориентированность | 45 | 23 | 43 | 25 | 25 | 30 |
| Энтузиазм | 18 | 26 | 29 | 25 | 50 | 28 |
| Интуиция | 36 | 13 | 57 | 50 | 13 | 25 |
| Разумный консерватизм | 45 | 10 | 14 | 50 | 25 | 21 |
| Доверие в профессиональной среде | 9 | 13 | 29 | 25 | 13 | 15 |
| Работоспособность | 27 | 13 | 14 | 0 | 13 | 15 |
| Социальная ответственность | 18 | 23 | 0 | 0 | 0 | 15 |

Репутация на трех китах

Сгруппировав все 26 характеристик, в итоге получили три основных фактора, влияющих на отношение делового сообщества к банкирам: «профессионализм» – почти 50% от всех суждений экспертов, «личные качества» – более 30%, «результативность деятельности» – около 26% (таблица 2).

Таблица 2. Характеристики и их описание

| Основные кластеры | Основные характеристики | Суждения экспертов |
|--|---|---|
| Р Е З У Л Ь Т А Т И В Н О С Т Ь | Достижения организации | Эксперт описывает результаты, которых добилась организация под началом банкира. |
| | Личные достижения | Эксперт описывает результаты, которых добился банкир лично, его эффективность. Умение работать на результат. Наличие ярких личных побед. Успешность в карьере. |
| | Объем ответственности (масштаб контролируемого бизнеса) | Эксперт характеризует банкира по масштабу бизнеса, за который тот отвечает. Масштаб принятия решения. Цена ошибки за неправильно принятые решения. Статус и тип организации, где человек работает. |
| | Профессиональное признание | Эксперт описывает признание компетентности банкира в профессиональной среде. Авторитет банкира среди коллег. Уважение в профессиональной среде. Под эту категорию подпадают характеристики, когда эксперт дает оценку со ссылкой на сообщество. Профессиональный авторитет. Позитивный фидбэк от коллег. Признание результатов работы другими людьми. Коллективное мнение о банкире в профессиональной среде. |
| | Доверие в профессиональной среде | Эксперт описывает доверие к банкиру со стороны коллег, партнеров и контрагентов. Моральный авторитет. Внешняя характеристика (в отличие от Честности - следует за честностью). Наличие круга связей в профессиональной среде. |
| | Отношения с госструктурами | Эксперт фиксирует способность банкира выстраивать отношения с властными структурами. Причастность к политической деятельности. |

| | | |
|--|--|--|
| П Р О Ф Е С С И О Н А Л И З М | Профильные знания | Эксперт упоминает профильные знания банкира - финансовые, экономические, либо специфичные для его деятельности (например, риски/IT/маркетинг/юриспруденция). Образование. Знания специфики бизнеса. |
| | Управленческие навыки | Эксперт говорит о способностях банкира по управлению своими подчиненными. Умение организовать как свою работу, так и работу других людей. Умение наладить работу большой компании. Организаторские способности. |
| | Стратегическое видение | Эксперт говорит о понимании банкиром направления, в котором нужно развивать бизнес. Видение на уровне компании, отрасли, государства. Понимание динамики отрасли. Умение представить бизнес в будущем. |
| | Построение команды | Эксперт описывает способность банкира собрать, удержать и мотивировать команду. Способность мотивировать людей. Развитие людей. |
| | Умение принимать решения | Эксперт описывает умение банкира принимать решения. Умение убеждать в правильности решений. Умение решать проблемы. |
| | Клиентоориентированность | Эксперт описывает умение банкира фокусироваться на потребностях клиентов и решать их проблемы. Нацеленность на клиента при работе. Стремление сделать клиенту хорошо и удобно. Понимание своих клиентов. |
| | Опыт работы | Эксперт описывает опыт работы банкира (предыдущие должности банкира, трудовой стаж). |
| | Социальная ответственность | Эксперт описывает понимание банкиром важности социальной ответственности бизнеса перед обществом. |
| | Способность эффективно работать в неблагоприятных условиях | В эту категорию попали суждения экспертов, в которых они отмечали способность банкира не пасовать перед трудностями, умение трезво оценивать фронт работ и рационально распределять свои силы для их выполнения, способность банкира систематически, эффективно и надежно выполнять сложную деятельность в самых разнообразных условиях. |

| | | |
|---|-----------------------|--|
| Л И Ч Н Ы Е К А Ч Е С Т В А | Честность | Эксперт говорит о свойстве банкира вести деятельность в соответствии с этическим и правовым нормами. Внутреннее свойство банкира (в отличие от доверия в профессиональной среде). Не замешаны в скандалах. Не связаны с судебными разбирательствами. Ведут дела честно. Умение придерживаться этики и справедливости. |
| | Энтузиазм | Эксперт отмечает эмоции, драйв и энтузиазм банкира, с которыми он выполняет свою работу. Страсть. Сценарий "люди болеют за свое дело". Желание сделать свою организацию лучше. Стремление разбираться в деталях. Наличие целей, мотивации. Сопричастность и переживание за свое дело. Амбиции. Способность легко влиться в работу. Энергичность. |
| | Публичность | Эксперт выделяет открытость банкира при внешних коммуникациях банкира с журналистами, обществом и конкурентами. Способность делиться информацией. |
| | Интуиция | Эксперт говорит о способности банкира предсказать будущее и предугадывать правильные решения. Проницательность. Интуитивность. Умение чувствовать бизнес «на кончиках пальцев». |
| | Умение договариваться | Эксперт выделяет способность банкира найти общий язык с коллегами, партнерами, способность идти на компромисс и заключать взаимовыгодные соглашения. Умение работать в команде. Умение работать с людьми. Дипломатичность. Умение вести переговоры. |
| | Лидерские качества | Эксперт отмечает способность банкира вести людей за собой, убеждать в своей правоте и показывать личный пример. Уверенность в себе и в своих действиях. Способность к решительным действиям. Харизматичность. Желание быть первым. Сильная воля. Наличие собственной точки зрения и умения ее отстаивать. Сильная мотивация. Решительность. Внутренняя сила. Способность признаваться в ошибках. |

| | |
|---------------------------|--|
| Мобильность | Эксперт говорит о способности банкира воспринимать новое и внедрять новшества в свою деятельность. Способность учиться новому. Открытость для новых знаний. Мобильность мышления. Способность переключаться с одной точки зрения на другую. Гибкость. Предпринимательская жилка. Способность пойти на разумный риск. Способность обучаться. Способность применять новые подходы. Способность к изменениям. |
| Аналитические способности | Эксперт отмечает наличие у банкира способностей по анализу и прогнозированию. Умение просчитывать ситуацию и предупреждать риски. Научный, исследовательский, системный подход к работе. |
| Разумный консерватизм | Эксперт отмечает приверженность банкира к устоявшимся методикам и технологиям, постоянную оценку рисков при использовании нового. Осторожность. Ответственность за свои действия. Учет рисков в своей деятельности. Умеренное отношение к риску. |
| Работоспособность | Эксперт отмечает способность банкира к большим и продолжительным рабочим нагрузкам. Способность к регулярному и добросовестному труду. Умение воплощать стратегическое видение в жизнь. Самоконтроль. |
| Коммуникабельность | Эксперт отмечает способность банкира выслушивать клиента, внятно формулировать, аргументировано выступать. |

Как показывает реальность, эти три кита имеют значение не только для экспертов. По данным соцопросов, в России лишь 19% населения доверяет банкирам. А Центробанк, контролирующий их деловую репутацию, нередко применяет санкции. К примеру, в 2014 году им подверглись свыше 20 человек, в том числе акционеры и члены советов директоров, которые в результате были заменены, либо отстранены от управления.