

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.

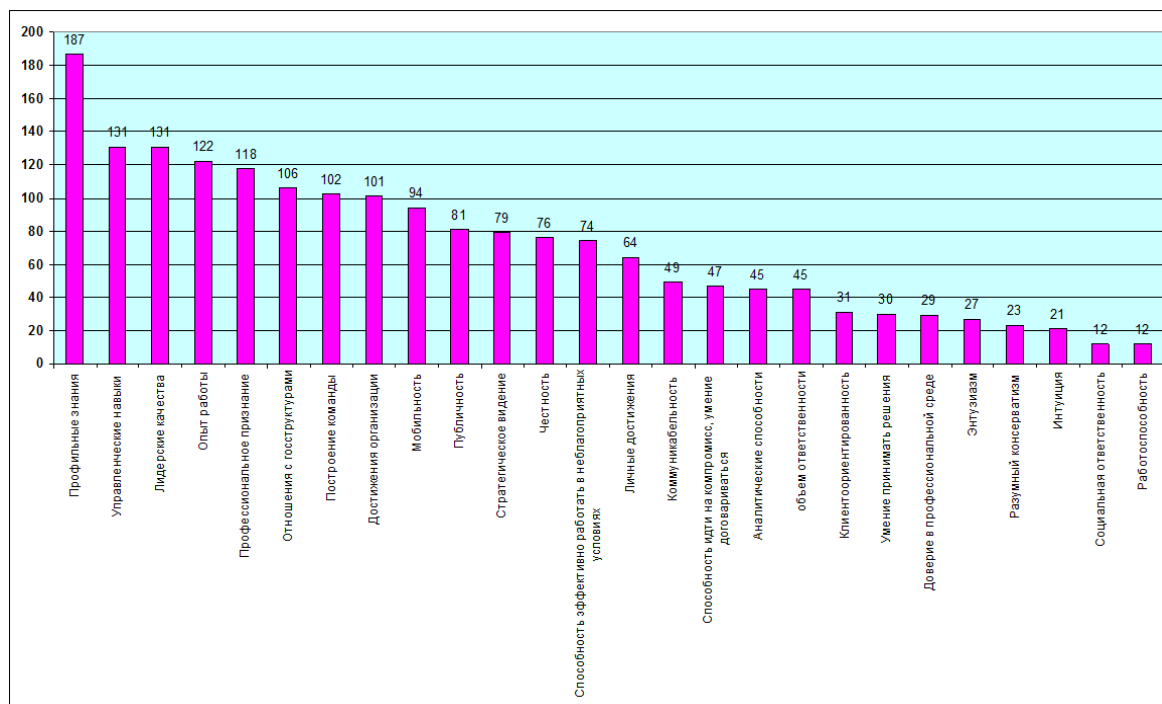
¹ Эмпирическую базу исследования составили 75 интервью с экспертами, представляющими:

- 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.