



Если попытаться вникнуть в суть понятия «доверие»... Нам бы хотелось за этим почувствовать уверенность, что кто-то поведет себя в определенных делах определенным образом (или не поведет). Речь не идет о таких абстрактных понятиях, как справедливость или гуманность. Нет, это всегда что-то очень личное, основанное на порядочности и доброжелательности другого человека или целой компании. И если такое доверие возникает между финансовым институтом и клиентом, это дорогого стоит. Но оно не формируется за один день, а возникает в результате проводимой компанией политики: открытости, последовательности, обязательности, профессионализма сотрудников. То есть всего того, что можно смело назвать искусством создания доверия к финансовой компании.

Мы хорошо понимаем, что доверие имеет две составляющие. Первая – вера в порядочность, доброжелательность, в критических ситуациях требующая определенной степени солидарности. Вторая – готовность следовать правилам игры, установленным в обществе, например, отдавать долги, выполнять обязан-

ности, следовать принятым обычаям. И конечно, эти две составляющие связаны между собой, но не пропорциональны. Во многих компаниях, исповедующих такую философию, клиент чувствует себя комфортно. Он относится к ней как к доверенному лицу. О таких мы сегодня расскажем. Но это внутренние механизмы, которые подвластны менеджменту. А какие внешние? Мы являемся членами различных профессиональных сообществ, стараемся внедрять единые стандарты обслуживания, пишем единые правила, проводим единую политику. Но... Каждый в своей песочнице. А как же общественные интересы?

Уровни требований к выполнению правил в разных обществах существенно отличаются. Ученые-этнометодологи определили, что по устойчивости институтов общества делятся на теплые и холодные. Холодные общества – это те, в которых люди договорились о правилах игры (не важно, как они называются – законы, обычаи, традиции, сакральные заповеди и так далее) и более не нуждаются в налаживании личных отношений для разрешения стандартных ситуаций. В таких обществах основные рычаги сосредоточены на верхних уровнях их иерархии и предназначены для разрешения сложных ситуаций.

Теплые общества – это те, в которых люди, наоборот, не сумели договориться об общих правилах и вынуждены компенсировать их отсутствие (иначе говоря, одновременное существование различных правил) личными взаимоотношениями (в том числе коррупционного характера) или временными драконовскими правилами и виртуальной мистической связью каждого с вождем.

К какому из этих типов можно отнести наше общество? Может, поняв это, мы найдем способ объединиться для нашего партнера по бизнесу – клиента?!

ТАТЬЯНА ГОРЕНКО