

Секция «Принятие решений: коммуникационные стратегии и социальные практики»

Доверие в современных деловых коммуникациях: особенности принятия решений и способов реализации

Дарченкова Александра Константиновна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Философский факультет, Кафедра философии языка и коммуникации, Москва, Россия

E-mail: darchenkova.ak@gmail.com

Современный мир за последние несколько лет столкнулся с множеством вызовов как интеллектуального, так и нравственного характера. Самый масштабный пример ситуации, когда обществу пришлось действовать в условиях турбулентности — пандемия COVID-19. Пандемия повлияла на все социальные процессы (межличностную коммуникацию, политическую деятельность, социально-культурную активность, экономическое развитие и др.) и заставила изменить привычный ход жизни. Результатом изменений стали нестабильность в обществе и непредсказуемость его развития.

В ситуации кризиса базовых потребностей человека, как безопасность, когда людям важно чувствовать себя уверенно и защищено, появляется необходимость в поиске источника социальной устойчивости. Другими словами, активизируется стремление людей к доверию. Как считает Н. Луман, доверие способно стабилизировать социальные отношения, снизить чувство опасности, а также создать ощущение надежности и предсказуемости [4]. Значимость доверия особенно сложно переоценить в рамках информационного общества, где избыточность информации и обесценивание критического мышления обуславливают необходимость переосмысления ценностей и авторитетов.

Особое место доверие занимает в области деловых коммуникаций. С одной стороны, это связано с тем, что доверительные отношения субъектов деловых коммуникаций ведут к развитию экономических отношений, прогрессу и стабильности. А с другой — как показало исследование агентства стратегических коммуникаций Edelman, в 2021 году вырос уровень доверия к бизнесу со стороны мирового населения и составил 61%. Таким образом, представителям сферы бизнеса доверяют больше, чем правительству собственной страны (52%) и СМИ (50%) [3]. Исходя из этих результатов, можно предположить, что со временем бизнес будет вовлечен в решение вопросов, лежащих за пределами самого бизнеса.

Процесс формирования доверия между субъектами деловых отношений, безусловно, опирается на процедуры принятия решений. Важнейшими этапами для принятий решений являются: осознание проблемы (постановка вопроса) и выбор между имеющимися альтернативами [1, с. 107]. Раньше главной проблемой и, соответственно, критерием доверия бизнесу в основном являлись профессиональные компетенции сотрудников и уровень технического оснащения производства. Это были те инструменты, которые позволяли производить эксклюзивный продукт с уникальными характеристиками и выгодно реализовывать его на рынке. Однако протекающие в современном мире процессы глобализации и роботизации позволяют производить продукцию с использованием одного оборудования и одинаковыми характеристиками по всему миру. Поэтому сегодня доверие бизнесу зависит от других, нематериальных сторон деятельности. Обращаясь к исследованию, которое упоминалось выше, мы находим подтверждение этой точке зрения. Согласно опубликованным результатам, люди чаще доверяют тем компаниям, которые основывают свою деятельность на этических принципах [3].

Свои этические принципы компании часто фиксируют в корпоративных документах, одним из которых является миссия организации. Миссия организации показывает, какая

социально значимая идея лежит в основе ее деятельности и какой вклад вносится в развитие внешней среды [1, с. 100]. Такой документ — один из способов деловой коммуникации, призванный продемонстрировать социальную позицию компании всем субъектам деловых отношений (сотрудникам, клиентам, инвесторам и т.д.). Знакомство с миссией компании и анализ полученной информации играют важную роль на этапе выбора в процессе принятия решений в том числе и в вопросе доверия.

Преимуществом наличия доверия в деловых коммуникациях является расширение деловых контактов и сокращение затрачиваемого времени на выполнение производственных задач, что особенно актуально в нашем динамично развивающемся и меняющемся мире. По мнению Нобелевского лауреата по экономике Рональда Коуза, доверие в деловых отношениях способствует росту благосостояния, так как снижает трансакционные издержки, включающие в себя издержки сбора информации, принятия решений, контроля и выполнения обязательств [2]. Другими словами, доверительные отношения позволяют сформировать такой круг деловых партнеров, в процессе совместной работы с которыми будут сокращены затраты ресурсов и времени на выполнение какой-либо задачи.

Источники и литература

- 1) Сори́на Г. В. Принятие решений как интеллектуальная деятельность / Монография. 2-е издание // Г. В. Сори́на. — М.: «Канон+» «Реабилитация», 2009. — 272 с.
- 2) Coase R. H. The Problem of Social Cost // Journal of Law and Economics. 1960. Vol. 3. P. 1-44.
- 3) Edelman Trust Barometer 2022 Report [URL: https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2022-01/2022%20Edelman%20Trust%20Barometer%20FINAL_Jan_25.pdf.]
- 4) Luhmann N. Trust and Power. Chichester: Wiley, 1979.