

DOI 10.36074/logos-24.11.2023.73

## ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПОБУДОВИ ДОВІРИ В ДІЛОВИХ ВІДНОСИНАХ

**Кернас Андрій В'ячеславович**

кандидат психологічних наук, доцент,  
доцент кафедри Практичної психології  
*Одеський національний морський університет*

**Зайцева Анна**

студентка 28 групи ФЕУП  
*Одеський національний економічний університет*

*УКРАЇНА*

Ділове спілкування це — двосторонній або багатосторонній процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин, налагодження зворотного зв'язку. Ділове спілкування є специфічною формою активності людей, передбачає встановлення прямих і опосередкованих контактів між тими, хто вступає у ділові відносини, забезпечує реагування і вплив на дії та інформацію інших осіб, взаємне сприймання.

В свою чергу побудова довіри в ділових відносинах є важливим аспектом успішного функціонування підприємств і організацій. Довіра є основою для встановлення ефективної комунікації, співпраці та спільної роботи між бізнес-партнерами та співробітниками[1].

У сучасному світі, де бізнес-середовище стає все більш конкурентним і складним, побудова довіри є необхідною умовою для досягнення успіху. Окрім цього, довіра в ділових відносинах має значення не лише для успішного виконання проєктів, але й для підвищення задоволеності клієнтів та залучення нових клієнтів до співпраці. Тому, дослідження психологічних аспектів побудови довіри в ділових відносинах є актуальною та важливою задачею.

Лисенко Д. П. пише, що довіра – це соціально-психологічне відношення, яке полягає в особливому ставленні суб'єкта до об'єкта довіри, що виникає в результаті безпосередньої або опосередкованої взаємодії та відображає внутрішню позицію суб'єкта, зумовлену прогнозованою оцінкою результатів цієї взаємодії [2].

За словами Чайки Г. В. довіра – впевненість у порядності й доброзичливості іншої сторони, з котрою людина знаходиться в тих чи інших відносинах [3].

Тобто, довіра - це складна психологічна концепція, яка містить в собі віру в надійність, чесність та компетентність іншої сторони. В бізнес-відносинах довіра виявляється у вірі в те, що сторони будуть дотримуватися умов договору, виконувати свої зобов'язання та діяти в інтересах один одного.

Довіра в бізнес-відносинах має різні аспекти. Перш за все, це довіра до компанії в цілому – її репутації, етики та цілеспрямованості. Друге, це довіра до конкретних осіб, з якими ведуться відносини. Важливо, щоб сторони вірили одна одній, відчували взаємне розуміння та були відкритими в комунікації.

Довіра — це не лише побудова стосунків із новими та потенційними клієнтами, але й ключовий аспект її підтримки з наявними клієнтами. Зміцнення довіри допоможе клієнтам почуватися в безпеці, усвідомлюючи, що ви експерт

у своїй справі та маєте абсолютне право це робити. Якщо ви їм подобається, ваша команда та ваш бізнес, і це відповідає їхнім переконанням, це ще більше зміцнить ці стосунки [4].

Існує кілька основних відмінностей в побудові довіри в бізнес-відносинах порівняно з особистими відносинами. Перш за все, в бізнесі довіра базується на об'єктивних фактах та доказах. Компанії та особи мають довести свою надійність та компетентність через свої дії та досягнення.

Друге, в бізнес-відносинах довіра може бути побудована на основі репутації. Компанії з доброю репутацією мають вигоди від того, що у них вже є певний рівень довіри серед своїх клієнтів та партнерів. Однак, репутацію необхідно підтримувати та розвивати, щоб забезпечити тривалу довіру.

Довіра – це процес, який розвивається з часом. З цієї точки зору довіра зміцнюється протягом стосунків, прогресуючи від делікатної до стійкої. Довіру також можна розглядати як набір етапів, через які розвиваються відносини: дослідження, розширення та обслуговування [5].

На етапі дослідження покупці перевіряють репутацію продавців, щоб визначити, чи заслуговують вони довіри. Після того, як ця початкова надійність буде певною мірою встановлена, наступним етапом є розширення. Коли між двома компаніями розвиваються робочі стосунки, довіра зростає, оскільки конфлікти вирішуються, комунікація покращується, а між сторонами розвивається симпатія. Кожній компанії більше не потрібно так сильно покладатися на перевірку надійності іншої, як це було на етапі дослідження, оскільки встановлюється запис про довіру. Нарешті, коли є історія виконання обіцянок і виправдання очікувань, компанії можуть перейти до етапу підтримки, коли вони просто зосереджені на продовженні своїх відносин [5].

Довіра в ділових відносинах формується на основі таких факторів, як:

- Взаємодія партнерів. Довіра виникає в процесі взаємодії партнерів, коли вони мають можливість познайомитися один з одним, дізнатися про їхні цінності, цілі та інтереси.

- Спільні цінності та цілі. Партнери, які мають спільні цінності та цілі, більш схильні довіряти один одному.

- Відповідність поведінки партнерам очікуванням. Якщо поведінка партнера відповідає очікуванням, це сприяє підвищенню довіри.

- Особистісні характеристики партнерів. Довіра більш схильна виникнути між партнерами, які мають такі особистісні характеристики, як чесність, відкритість, відповідальність та готовність до співпраці.

Побудова довіри в бізнес-відносинах – це процес, який вимагає часу та зусиль. Однак, це можливо за допомогою деяких стратегій та практик. Можна виділити такі основні принципи побудови довіри в ділових відносинах:

- Бути чесним і відкритим. Партнери повинні бути чесними один з одним і відкрито обговорювати всі важливі питання.

- Дотримуватися своїх обіцянок. Партнери повинні дотримуватися своїх обіцянок, навіть якщо це буває важко.

- Бути готовим до компромісу. У ділових відносинах часто доводиться йти на компроміс. Партнери повинні бути готові до цього, щоб досягти спільних цілей.

- Бути готовим допомагати. Партнери повинні бути готові допомагати один одному, коли це необхідно.

Побудова довіри в бізнес-відносинах має багато переваг. Перш за все, вона допомагає забезпечити стабільність та тривалість відносин. Коли сторони

довіряють одна одній, вони більш схильні до співпраці та взаємодії на довгостроковій основі.

Довіра також сприяє ефективнішій комунікації та спільній роботі. Коли сторони вірять одна одній, вони відкриті для обміну ідеями, вирішення проблем та спільного досягнення цілей.

Крім того, побудова довіри допомагає знизити ризики та покращити результативність бізнесу. Коли сторони довіряють одна одній, вони більш схильні до спільного ризику та інвестицій. Це може привести до нових можливостей та розвитку бізнесу.

Отже, побудова довіри в бізнес-відносинах – це складний, але важливий процес, який впливає на успішність бізнесу. Довіра є основою для міцних та стійких відносин, які сприяють успіху бізнесу. За допомогою психологічних аспектів, таких як надійність, чесність та взаємне розуміння, можна побудувати довіру та забезпечити тривалість відносин. Розуміння важливості довіри та використання стратегій побудови довіри допоможуть досягти успіху в бізнес-відносинах.

### Список використаних джерел:

- [1] Васильєва О. А. Психологія ділового спілкування. Навчально-методичний посібник для студентів вищих навчальних закладів спеціальностей “Психологія”, “Практична психологія” Ізмаїл – 2018
- [2] Лисенко Д. П. Довіра як соціально-психологічний феномен. Теорія і практика сучасної психології. №3. 2018. С. 123-126. [Електронний ресурс]. URL: [http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/3\\_2018/26.pdf](http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/3_2018/26.pdf)
- [3] З.Чайка Г. В. Довіра як ключовий компонент психологічного здоров'я. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Загальна психологія. Історія психології. Том 33 (72) №1. 2022. С. 31-36. DOI <https://doi.org/10.32838/2709-3093/2022.1/05>
- [4] Alan S Adams. Building trust and the psychology of relationships. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.thepmfajournal.com/features/features/post/building-trust-and-the-psychology-of-relationships>
- [5] Houcine Akrouf, Mbaye Fall Diallo. The Fundamentals of Trust in Business Relationships. Keller Center Research Report. Volume 11, Issue 2. 2018. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.baylor.edu/business/kellercenter/doc.php/312123.pdf>