

Модель банковского сервиса с позиций конфликта и компромисса

Коваленин Игорь Владимирович, аспирант
Дальневосточный федеральный университет

Истинность или ложность моделей формирования института банковского сервиса предопределяется не только состоянием предмета научного исследования, но и субъективностью научных predispositions самого исследователя. В этом ракурсе интересно рассмотреть проблему эффективности той или иной модели банковского сервиса с позиций конфликтно-компромиссной концепции. Это позволит оценить достоинства подобной концепции в её применимости к формированию современной модели банковского сервиса, увидеть логику перехода от одной модели к другой, рассмотрению конфликта интересов и компромиссов как формы их частичного разрешения.

Сущность конфликта, и компромисса сводится к отношению противоположностей, то есть таких сторон банковского сервиса, которые одновременно и отрицают, исключая друг друга, но одновременно и взаимно полагают друг друга. Считается, что для противоречия характерна несовместимость противоположностей как сторон, полюсов этого отношения.

Конфликт этимологически означает столкновение. В банковском сервисе это предельный случай обострения финансовых противоречий, что выражается в столкновении многообразных интересов участников денежно-кредитного рынка и института государства в лице Банка России.

Формирование современной модели банковского сервиса должно включать понимание и объективной, и субъективной сторон банковского сервиса, понимание объективной необходимости соблюдения нормативных моментов и одновременно — социально-экономического статуса конкретных участников денежно-кредитного рынка, их корпоративной культуры и интересов. Глубина понимания условий конфликта всеми его сторонами имеет важное значение для оценки их собственных действий. Это можно считать главным фактором в деле формирования и осуществления современной модели банковского сервиса.

Несомненно, что процедуры банковского сервиса, развитие связанных с ними отношений всегда связаны с конфликтом между его основными акторами. Истоки разрешения конфликтов со стороны мегарегулятора и коммерческих банков, банков и их клиентов являются формой разрешения диалектических противоречий. До определённого времени конфликт всегда связывали с разрушением, которое нарушает нормальное состояние любой системы. Но после работ Г. Зиммеля — одного из первых учёных-конфликтологов, — конфликт стали рассматривать в системе конструктивной функции развития социально-экономических систем. То есть возникли начала теории конфликтологии.

Науке известны различные методы снятия конфликта:

1) проигнорировать одну сторону конфликта, привлекая с этой целью имеющиеся ресурсы (административные и пр.);

2) проигнорировать запросы и требования конфликтующих сторон и конфликт сам сойдёт на нет;

3) раскрыть с максимальной полнотой всю информацию участникам конфликта, что позволит прояснить и уточнить позиции и требования сторон;

4) удовлетворить требования одной из его сторон, что

может снизить напряжённость конфликта.

В первом случае банковский конфликт может углубиться и принять обострённые формы, включая открытое противостояние сторон. Противоречие состояния участников денежно-кредитного рынка и института банковского дела обостряется, его разрешение отсутствует. Стороны продолжают нести издержки, поддерживая обострённую форму конфликта.

Во втором случае степень напряжённости будет сохраняться; может даже она изменится, но не очень существенно. Хотя острого обострения в отношениях сторон не происходит, однако стороны несут известные издержки от неразрешённости ситуации. Участники денежно-кредитного рынка предпринимают усилия по нахождению выхода из конфликта, разрабатывая возможные исходы и варианты действий. Данный период может длиться долго и, в конечном счёте, проигрывают все стороны: коммерческий банк и его клиент, а на другом уровне — Банк России и конкретная кредитная организация.

В третьем случае стороны пытаются принимать меры по поиску взаимовыгодных вариантов, предпринимая встречные шаги навстречу друг другу. По сути, противоречие осталось, конфликт не исчез, но положительная тенденция вселяет сторонам веру в то, что приемлемый результат будет найден. Это и понятно, ведь сущность конфликта не только объективная, но субъективно-объективная. Если стороны ведут поиск решения, которое может устроить противоположную сторону конфликта, то эти усилия вселяют веру в скорый положительный исход. Степень напряжённости конфликта снижается, хотя противоречие, имеющее объективную внутреннюю природу, ещё не имеет инструментов и механизмов для разрешения.

В последнем случае форма разрешения конфликта связана с тем, что стороны принимают и реализуют политику, удовлетворяющую обе стороны. Поэтому истоки конфликта исчезают и противоречие разрешается.

Таким образом, будучи в рамках правового поля, стороны осуществляют поиск взаимоприемлемых решений, отступая в границах дозволенного от своих первоначальных запросов. Именно в этом и состоит компромисс, в результате которого противоречие разрешилось.

Новое состояние объекта становится пронизанным противоречивыми отношениями сторон участников денежно-кредитного рынка и содержит в себе зародыши нового диалектического противоречия. Как видим, в результате разрешения противоречия конфликт сыграл определённое положительное значение. Как внешняя обострённая форма диалектического противоречия, конфликт показывает необходимость разработки мер по внешнему воздействию на конкретное явление, субъект, отталкиваясь из понимания отношений к ним противоположной стороны. Чем выше скорость и степень обострения конфликта, тем более явно проявляется необходимость разработки способов снижения его напряжения, тем сильнее потребность поиска компромиссных мер. Следовательно, диада «конфликт» — «компромисс» становятся формами развития, бытия и разрешения противоречий внутри банковской сферы.

Таким образом, банковский конфликт — объективная

необходимость развития самого института банковского дела. Конечно, такой вывод не предполагает искусственного создания конфликтных ситуаций. Поскольку источники конфликта одновременно относятся как к области объективного, так и субъективного, то деятельность акторов денежно-кредитного рынка должна отражать потребности объективного развития института банковского дела, а не сдерживать его. Иначе может возникнуть ещё большая напряжённость в отношениях противоположащих сторон конфликта. В этом случае причины конфликта в самих людях, в пороках и некомпетентности банковского менеджмента, в ошибочном понимании ситуации, нежелании анализировать источники ситуации и признавать изъёмы делового администрирования.

Банковский конфликт с позиций его процессуальности имеет определённые фазы своего развития. Любой глубокий конфликт, в том числе банковский, начинается с конфликтной ситуации. Банковская конфликтная ситуация это такое совмещение интересов участников денежно-кредитного рынка и института банковского дела, которое объективно создаёт почву для реального противоборства между ними. Формируются социальные, экономические, психологические напряжённости, как особые эмоциональные состояния индивидуального сознания и чувственного восприятия ситуации, когда энергетика эмоций ведёт поиск для выхода. Эту стадию латентна, её можно называть стадией потенциального банковского конфликта. На этапе своего зарождения эти потенциальные банковские конфликты могут быть либо сняты, либо, если ситуацию проигнорировать, они получают крайнее обострение. В этом случае банковский конфликт актуализируется, а латентная форма переходит в открытую форму.

Имеющиеся регламенты осуществления банковских операций и сделок не позволяют прописать установления на все случаи жизни, ведь практика деятельности участников денежно-кредитного рынка богаче любых предписаний. Если банковская услуга не удовлетворяет клиента коммерческого банка, то у банковского менеджера может сформироваться одностороннее восприятие истока конфликта, недооценка возможностей банковской системы пойти навстречу клиенту, сохранив при этом требования банковского регламента. Этого уже достаточно для того, чтобы возникла конфликтная ситуация в банковском сервисе. Природу причины конфликта каждый участник денежно-кредитного рынка может воспринимать сквозь призму доминирования своих частных интересов, игнорируя при этом интересы противоположной стороны. Тем более что клиент банка может не понимать тонкостей банковской деятельности. Далее, природа банковской услуги и самого банковского сервиса может быть такова, что он строго не вписывается в банковский регламент и соблюдение банковских процедур. Возникшее различие понимание объективной природы возможностей как банковской системы, так и желаний клиента коммерческого банка, способно порождать конфликтную банковскую ситуацию. Если этому способствует некомпетентное поведение и самого клиента коммерческого банка, и менеджера банка, то ситуация трансформируется в банковский конфликт.

Знание стадий развития банковского конфликта позволяет выбирать стратегии банковского сервиса. Конкретизация банковского сервиса даёт возможность для понимания принципиальной раздвоенности банковского конфликта. Диалектически не каждый банковский конфликт — благо для развития банковского сервиса, и не каждый

банковский конфликт является однозначным злом. Если исследовать причины конфликта в банковской сфере, то сущностные причины надлежит искать, рассматривая условия возникновения самого противоречия. На поверхности явления — конфликтной банковской ситуации — обнаруживаются определённые различия в подходах метода оценки, например, цены банковской услуги и её качества. Тем не менее, сам по себе банковский конфликт, если рассматривать его в категориальной структуре, не может быть первопричиной конфликта. Основания конфликтной ситуации в банковской сфере при выборе стратегии банковского сервиса объективно предполагают раскрытия своих исходных оснований из более фундаментальных категорий теории банковского дела, диалектической логики. Отсюда вытекает логичность постановки проблемы о причинах банковского конфликта.

Из теории конфликтологии вытекают такие, например, положения, что конфликт зарождается из различия потребностей для достижения целей, вступающих во взаимодействие. В нашем случае, в частности, это происходит при оформлении необходимых банковских документов, а также проведении конклюдентных мероприятий, однозначно свидетельствующих о намерениях сторон. Поэтому есть необходимость снятия различий субъектов-участников денежно-кредитного рынка. Они должны быть максимально идентичны, что по отношению к описываемой ситуации выглядит как выстраивание абсолютной автаркии. Тупик такого пути вполне понятен.

Таким образом, причин указанных различий недостаточно для истолкования причин банковского конфликта. Надо таким образом «заострить» различие до уровня противоположности интересов и потребностей сторон, чтобы обнаружить напряжённость их отношений, то есть выявить отношения противоречия. Это необходимо делать, ибо противоречие при определённых условиях может принимать форму конфликта. Как видим, различие является необходимым условием конфликта, но прямой причиной конфликта, его основанием выступает противоречие.

Указанное противоречие в целеполагании всех участников денежно-кредитного рынка разрешается в процессе сервисных банковских процедур и банковского административного регламента. Система переходит в результате действий, банковского обслуживания в новое состояние или основание. При этом противоположности не устраняются, они не исчезают, а сохраняются в снятом виде.

Поэтому можно делать определённые выводы относительно возможностей банковского сервиса, вообще о его уместности в своих крайностях. В частности, банковский конфликт полностью преодолеть никогда невозможно, какое бы качество банковского сервиса не реализовывалось. Глубинный банковский конфликт не может полностью исчезнуть, его нельзя полностью искоренить, но при этом им можно с успехом управлять, регулируя его. Попытки полного подавления конфликтов вообще редко приводили к позитивным результатам. «Подавление» конфликта методами применения насилия со стороны федеральных органов власти в лице его института — Центрального банка России — по отношению к отдельно взятому коммерческому банку считается не только «аморальным», но и неэффективным методом управления конфликтами в обществе. Более того, в итоге появляются социальные конфликты, выражающиеся в нарастании напряжённости в банковском сообществе России.

Именно поэтому подавление конфликта, как отмечал

Р. Дарендорф, в истории науки редко рекомендовалось как уместное. Однако нельзя в корне ликвидировать противоречия, то есть «отменить» конфликты. Дарендорф считает, что прекращение конфликта есть эффективная и решающая модель его регулирования, использование подобного регулирования — решающий метод уменьшения насилия практически во всех видах конфликтов.

Максимальное приближение данных положений теории конфликтологии к проблемам банковского сервиса, позволяет констатировать следующее. Грамотный банковский сервис, в основе которого лежат дискреционные подходы, даёт возможность более «мягкого» осуществления процесса регулирования конфликтов внутри банковской системы, оставаясь одновременно в границах требований и положений, регламента, определяемого Центральным банком России. Хотя основание, база для конфликтов не исчезает, а только переходит в новое качество, «снимается» с сохранением различия, но, если применить терминологию Г. Гегеля, снижается «градус» напряжённости в банковском сообществе.

Банковский сервис, выстроенный на основе дискреционного подхода, может превратиться в более эффективный инструмент, механизм регулирования конфликтов внутри банковской системы. Хотя совсем не обязательно, что напряжённость в обществе сразу станет менее напряжённой. Но со временем созидательная сила исполнительного аппарата Центрального банка России в результате построения новой модели банковского сервиса будет служить цели снятия напряжённости в банковской сфере при сохранении и действия других основных функций банковской системы.

Совершенствование банковского сервиса на основе дискреционных принципов может снять остроту конфликта, но одновременно слепое исполнение банковского регла-

мента, при игнорировании интересов участников денежно-кредитного рынка может привести к углублению конфликта. Любая банковская процедура в рамках банковского сервиса, является специфической формой вмешательства в конфликт, она должно ограничиваться разумными границами в рамках банковского регламента.

Сегодняшний банковский регламент, выступающий органическим элементом банковского сервиса необходимо дополнять требованиями, направленными на смягчение остроты банковского конфликта. С этой целью надо увеличить значимость переговорных процессов, разъяснения позиций конфликтующих сторон, учёта их интересов, что позволит одновременно существенно снизить объёмы рассмотрения конфликтов судами. Следует считать, что любые обращения участника денежно-кредитного рынка с иском к коммерческому банку в суды различных инстанций являются прямым упущением банковского менеджмента, оно связано с изъянами в организации и осуществлении банковского сервиса.

Получается так, что суды фактически доделывают ту работу, которая должна была сделана в процессе процедур банковского сервиса. Суд — это истина в последней инстанции, даже если ни одна из сторон не признаёт применяемую норму справедливой.

Итак, дискреционный подход к банковскому сервису — норма банковского регламента, которая снимает конфликт. Дискреционные нормы позволят уже на стадии банковского сервиса преобразовывать взаимоотношения участников конфликта, сблизить их позиции. Зачастую это позволяет превратить противоборствующую сторону если не в сторонника, то, по крайней мере, в актора рынка, соглашающегося со сложившимися условиями, признающего их необходимость и легитимность.