

*Даутмерзаева Лариса Махмедовна*

канд. пед. наук, доцент

*Бицираева Марет Амхадовна*

студентка

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»

г. Грозный, Чеченская Республика

## **СТАНОВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БАНКОВСКИХ РАБОТНИКОВ**

***Аннотация:** в данной статье изучаются особенности становления общественно-психологической компетентности банковских работников разных профессиональных групп. Авторами разработана тренинговая программа, содействующая становлению общественно-психологической компетентности в профессиональной деятельности банковских работников, что ведет к увеличению качества обслуживания клиентов.*

***Ключевые слова:** компетентность, банк, банковский работник, профессия, цель, задачи, гипотеза, актуальность, человек, клиент.*

Актуальность темы исследования. Современная общественная обстановка становления нашего государства характеризуется коренными изменениями. Происходит стремительное становление новых форм экономической деятельности, возникают новые профессии, в том числе, в сфере «человек – человек» [4]. Из года в год банки вырастают, как грибы на полянке, их количество продолжает возрастать, несмотря на кризис, что и приводит их к соперничеству. Как показывает не только иностранный, но и отечественный опыт последних нескольких лет, именно персонал является сегодня фактором, определяющим конкурентоспособность и стабильность организации. В связи с чем общественно-экономическая обстановка выдвигает повышенные требования к профессиональной компетентности банковских работников.

В психологии задача компетентности начала энергично разрабатываться в 70-е годы XX столетия, при этом проблема соотношения деятельности и компетентности рассматривалась в границах психологии личности (М. Дилова, И. Косев, Д. Макклеллэнд, С. Спенсер, Л. Спенсер).

Теоретической основой выделения общественно-психологической компетентности как компонента профессиональной компетентности послужили сформулированные в отечественной психологии расположения касательно того, что человек есть субъект общения [1], знания, труда (Б.Г. Ананьев); общественно-психологическая компетентность проявляется в системе отношений к обществу, к людям, к себе, к труду (В.Н. Мясищев) [5].

Проблемная область подлинного исследования обусловливается возражением между необходимостью целеустремленного становления общественно-психологической компетентности банковских работников и отсутствием научно обоснованных общественно-психологических условий, обеспечивающих процесс становления общественно-психологической компетентности банковских работников, влияющей на производительность их профессиональной деятельности.

Тяготение обнаружить пути разрешения этого противоречия определило проблему данного исследования. В теоретическом плане – это обоснование модели становления общественно-психологической компетентности банковских работников. В практическом плане – определение условий становления общественно-психологической компетентности банковских работников.

Объект исследования – общественно-психологическая компетентность банковских работников.

Предмет исследования – особенности становления общественно-психологической компетентности банковских работников в условиях их профессиональной деятельности.

Цель исследования – изучение особенностей становления общественно-психологической компетентности банковских работников разных профессиональных групп для возрастания качества и результативности их деятельности.

Гипотеза исследования.

Существуют отличия в структуре общественно-психологической компетентности банковских работников в зависимости от специфики их профессиональной деятельности. Становление общественно-психологической компетентности банковских работников будет преуспевающим, если в качестве целевого ориентира будет выступать модель становления общественно-психологической компетентности банковских работников, рассматривающая особенности структуры этой компетентности в зависимости от специфики их профессиональной деятельности.

Задачи исследования:

1. Конкретизировать научное представление о содержании понятия [5] «общественно-психологическая компетентность банковских работников», обосновать структуру общественно-психологической компетентности банковских работников, раскрыв содержание ее компонентов.

2. Определить сходство и отличия общественно-психологической компетентности банковских работников в зависимости от специфики их профессиональной деятельности.

3. Разработать модель становления общественно-психологической компетентности банковских работников.

4. Оценить результаты опытно-экспериментальной работы по становлению общественно-психологической компетентности разных профессиональных групп банковских работников.

Методы исследования.

В исследовании использованы следующие группы методов:

1. Теоретические методы: теоретический обзор и синтез литературы отечественных и зарубежных авторов по проблеме исследования.

2. Метод эмпирического исследования: психодиагностическое тестирование — диагностика перцептивно-интерактивной компетентности (Н.П. Фетис-

кин), диагностика уровня эмпатических способностей (В.В. Бойко), перцептивная оценка типа стрессоустойчивости [4] (Н.П. Фетискин), диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению.

3. Методы математической статистики: (обзор средних значений, статистическая обработка данных (для обнаружения отличий по уровню измеренного признака U – критерий Манна-Уитни, для сопоставления показателей на одной и той же выборке испытуемых – T – критерия Вилкоксона, для определения взаимосвязей применялся корреляционный анализ по методу Пирсона.

Таким образом, достижение поставленной цели, реализованной через создание и верификацию экспериментальной модели становления общественно-психологической компетентности банковских работников, на основе которой была разработана тренинговая программа [4], которая содействует становлению общественно-психологической компетентности в профессиональной деятельности банковских работников, что ведет к увеличению качества обслуживания клиентов.

### *Список литературы*

1. Андреева Г.М. Зарубежная социальная психология XX столетия: Теоретические подходы / Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А. Петровская. – М., 2001.
2. Бабаян А.Н. Профессиональная карьера банковского работника: Автореф. дис. канд. психол. наук. – М, 2011.
3. Дерендяев А.В. Профессиональная подготовка банковских специалистов. – 2002 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bankir.ru/tehnologii/s/professionalnaya-podgotovka-bankovskih-specialistov-1380593>
4. Корниенко А.В. Развитие социально-перцептивной компетентности менеджеров по продажам средствами психологического тренинга: Автореферат дис. ... канд. психол. наук. – Новос, 2013.
5. Корнеева Л.Н. Профессиональная психология личности // Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова. – СПб., 1991. – С. 61–83.