

Даутмерзаева Лариса Махмедовна

канд. пед. наук, доцент

Бицираева Марем 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 навык 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 выражением 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: Автoreф. дис. канд. психол. наук. – М, 2011.
3. Дерендейев 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.