
ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТНИКОВ БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ

А.С. Кужненко

Кафедра социальной и дифференциальной психологии
Российский университет дружбы народов
ул. Миклухо-Маклая, 10/2, Москва, Россия, 117198

В статье представлены результаты исследования соотношения профессиональной эффективности работников банковской сферы разных направлений деятельности (юристов, экономистов и кассовых работников) с их индивидуально-психологическими характеристиками.

Ключевые слова: профессиональная эффективность, личностные и психологические характеристики, банковские работники, юристы, экономисты, кассовые работники.

Банковский сектор в настоящее время достаточно нестабилен, как и общая экономическая ситуация в стране [2]. Эффективность деятельности организации, в том числе и банковской, напрямую зависит от компетентности, профессионализма ее персонала. Значительную важность приобретает подбор персонала, отличающегося наиболее высокими показателями профессионального уровня, гибкостью и умением осваивать новые виды работ. Организационный менеджмент считает наиболее важными принципами управления персоналом те, которые складываются из человеческой природы, куда входят индивидуальные особенности, восприятие, целостность личности, мотивированное поведение, стремление к соучастию и ценность личности, а также из природы организации, включающей в себя социальные системы, взаимный интерес и этические принципы [5]. Основным принципом, используемым при оценке личных качеств персонала, касается взаимосвязи между характеристиками личности человека и его деятельностью: деятельность формирует многие профессионально значимые качества личности, изучение и оценка которых позволяют сделать вывод о возможности реализации профессионального потенциала человека и эффективности его деятельности в данной сфере, поэтому в целях оценки прежде всего должна быть создана модель личности специалиста, определен перечень эталонных (профессионально важных) качеств, необходимых для успешного осуществления данной деятельности [8]. Поэтому актуальным представляется изучение соотношения индивидуально-личностных характеристик работников разных направлений деятельности, относящихся к банковской сфере, и их профессиональной эффективности.

В последние десятилетия в нашей стране достаточно активно проводятся исследования личностных качеств работников коммерческих организаций, банковской сферы, сферы услуг [4; 7; 9], в том числе менеджеров и руководителей [1—3] и др. Так, нами было проведено исследование с участием 1314 работников банковской сферы из профильных подразделений банка, в котором было показано, что у работников с высоким уровнем профессиональной компетентности отмечаются

наиболее высокие показатели работоспособности, продуктивности, выраженности аналитических способностей и уровня ответственности [6]. Уровень профессиональной компетентности тесно связан с показателями работоспособности и продуктивности, а также с эмоциональной устойчивостью и уровнем развития аналитического мышления: работники с высокими показателями профессиональной компетентности отличаются устойчивой работоспособностью, умением сохранять высокую продуктивность деятельности в монотонных нагрузках и в стрессовых ситуациях, а также развитыми аналитическими способностями и эмоциональной устойчивостью. Следовательно, люди с развитым абстрактно-логическим мышлением, высокими показателями умственной работоспособности и продуктивности, отличающиеся эмоциональной устойчивостью и реалистичной оценкой степени личного вклада в свои достижения и неудачи, с наибольшей вероятностью будут успешны в своей профессиональной деятельности и гибки в освоении новых видов работ [6].

Однако в этом исследовании мы не учитывали особенности деятельности банковских работников, которая может предъявлять различные требования к индивидуально-личностным характеристикам.

В настоящее время мы проводим эмпирическое исследование с целью выявления специфики индивидуально-личностных особенностей банковских работников разных направлений деятельности и их соотношения с уровнем профессиональной эффективности данных работников.

Уровень профессиональной эффективности мы рассматриваем как совокупность факторов, отражающих профессиональную компетентность работников банковского сектора. Для выявления уровня профессиональной компетентности работников были взяты оценки их письменных работ по профессиональной компетентности по четырем параметрам (полнота раскрытия вопроса, четкость и структурированность ответа, знание нормативной базы и правильность выполнения задания). Работы оценивались экспертами из числа наиболее компетентных представителей соответствующих профессий.

На данном этапе исследования мы изучали следующие индивидуально-психологические особенности банковских работников, диагностируемые с помощью стандартизированных психологических методик:

— аналитические способности (методики «Исключение понятий», «Сложные аналогии», «Выделение существенных признаков», «Прогрессивные матрицы Дж. Равенна»);

— эмоциональная устойчивость (методики «Измерение уровня тревожности Дж. Тейлора» в адаптации В.Г. Норакидзе, «Оценка способов реагирования в конфликте К.Н. Томаса»);

— лидерские установки (методика «Структура темперамента по В.М. Русалову», шкалы социальной эргичности и эмоциональности);

— способности к взаимодействию (методика «Структура темперамента по В.М. Русалову», шкалы социальной пластичности, социального темпа, социальной эмоциональности);

- работоспособность и продуктивность (методика «Оценка умственной работоспособности по Э. Крепелину»);
- уровень субъективного контроля (методика «Уровень субъективного контроля (УСК)»).

Для статистической обработки данных использовался анализ достоверности различий по критерию Вилкоксона и корреляционный анализ.

В данной статье мы опишем результаты исследования трех профессиональных групп банковских работников: юристов (22 человека), экономистов (327 человек), и кассовых работников (117 человек). Всего в исследовании приняло участие 466 работников. В сферу профессиональной деятельности юристов входит юридическое сопровождение и правовое обеспечение деятельности банка, защита его прав и интересов и т.д.; экономистов — планирование и расчет финансов, контроль расхода средств, статистические обзоры, ведение периодической отчетности и т.д.; кассовых работников — работа с наличными денежными средствами, инкассация, прием, выдача, учет и контроль денежной наличности/ценных бумаг, ведение отчетности, оформление документов и т.д.

Сравнение психологических характеристик банковских работников изучаемых профессиональных групп (табл.) показало, что все они обладают практически максимальными показателями умственной работоспособности и продуктивности. Скорее всего, это связано с высокими требованиями к персоналу, занятому в современном банковском секторе вне зависимости от специфики деятельности. В то же время юристы отличаются статистически значимо более выраженными лидерскими установками и уровнем ответственности, чем экономисты и кассовые работники. Экономисты, в свою очередь, характеризуются более развитыми способностями к аналитической деятельности, чем работники кассового блока, что вполне объясняется содержанием их профессиональной деятельности. Показатели эмоциональной стабильности и способностей к взаимодействию во всех группах выражены на среднем уровне и статистически не различаются между собой.

Таблица

Средние значения индивидуально-психологических характеристик работников банковской сферы разных направлений деятельности (максимум — 100 баллов)

Показатели психологических характеристик	1. Юристы (n = 22)	2. Экономисты (n = 327)	3. Кассовые работники (n = 117)
Работоспособность	100	100	100
Продуктивность	93	100	98
Аналитические способности	69	70 ₃	66 ₂
Эмоциональная устойчивость	70	61	60
Лидерские установки	56 _{2,3}	47 ₁	48 ₁
Способности к взаимодействию	43	47	46
Уровень субъективного контроля	57 _{2,3}	46 ₁	42 ₁

Примечание. Нижними индексами обозначены номера групп, различия между которыми статистически значимы по критерию Вилкоксона на уровне значимости не более 0,05.

Корреляционный анализ показателей профессиональной эффективности и индивидуально-психологических характеристик выявил наличие нескольких устойчивых связей, значимых на уровне $< 0,05$. В группе юристов показатель профессиональной эффективности напрямую связан только с показателями общей умственной продуктивности их деятельности (возможно, это связано с малочисленностью данной выборки). В группе экономистов отмечается гораздо больше связей, здесь уровень профессиональной эффективности коррелирует с уровнем развития аналитических способностей, эмоциональной устойчивостью, социальной активностью (лидерством) и интернальностью. В группе кассовых работников, так же как и у экономистов, отмечается связь профессиональной эффективности с интернальностью (для кассовых работников ввиду специфики их профессиональной деятельности необходимость четко следовать инструкциям, обладать способностью к самоконтролю является неотъемлемой и, вероятно, наиболее важной чертой).

Таким образом, мы видим, что для эффективной деятельности рассмотренных нами банковских профессий важны схожие личностные качества. С большой вероятностью человек, обладающий развитыми аналитическими способностями, эмоциональной стабильностью, хорошим темпом деятельности и устойчивой продуктивностью, способен успешно реализоваться в своей профессии. Вместе с тем мы можем отметить ряд специфически профессиональных личностных качеств, повышающих эффективность профессиональной самореализации: у юристов — высокая продуктивность умственной деятельности; у экономистов — развитое аналитическое мышление, эмоциональная стабильность, ответственность, а также активная социальная позиция и целеустремленность; у кассовых работников — ответственное отношение к своей работе и осознание личной причастности к успешности своей деятельности.

Перспективами данного исследования являются увеличение выборки, изучение других профессиональных групп банковских работников, а также использование дополнительных методов статистической обработки результатов.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Бабаев Т.М.* Психологическая характеристика профессиональной деятельности успешных и менее успешных продавцов // Вестник РУДН. Серия «Психология и педагогика». — 2010. — № 2. — С. 37—41. [*Babaev T.M.* Psichologicheskaja harakteristika professionalnoj dejatel'nosti uspešnyh i menee uspešnyh prodavcov // Vestnik RUDN. Serija «Psikhologija i pedagogika». — 2010. — No 2. — S. 37—41.]
- [2] *Веселков А.Ф., Веселкова О.В., Дроздова Т.А.* Оценка профессиональных личностных качеств банковских руководителей и специалистов // Банковское дело: Организация и управление. — 2011. — № 6. — С. 64—69. [*Veselkov A.F., Veselkova O.V., Drozdova T.A.* Ocenka professionalnyh ličnostnyh kachestv bankovskih rukovoditelej i specialistov // Bankovskoe delo: Organizacija i upravlenie. — 2011. — No 6. — S. 64—69.]
- [3] *Гребнева Е.М.* Оценка потенциала молодых руководителей // Акмеология. — 2012. — № 1. — С. 58—63. [*Grebneva E.M.* Ocenka potenciala molodyh rukovoditelej // Akmeologija. — 2012. — No 1. — S. 58—63.]

- [4] Замалдинова Г.Н., Новикова И.А. Соотношение особенностей уверенности и самоактуализации с профессиональной эффективностью сотрудников коммерческих организаций // Вестник университета (Государственный университет управления). — 2010. — № 25. — С. 42—45. [Zamaldinova G.N., Novikova I.A. Sootnoshenie osobennostej uverennosti i samoaktualizacii s professionalnoj jeffektivnostju sotrudnikov kommercheskih organizacij // Vestnik universiteta (Gosudarstvennyj universitet upravlenija). — 2010. — № 25. — S. 42—45.]
- [5] Карпов А.В. Психология менеджмента: Учеб. пособие. — М.: Гардарики, 2005. — С. 64—69. [Karpov A.V. Psikhologija menedzhmenta: Ucheb. posobie. — M.: Gardariki, 2005. — S. 64—69.]
- [6] Кужненко А.С., Новикова И.А. Соотношение показателей профессиональной эффективности и психологических характеристик работников банковской сферы // Акмеология. — 2014. — № 3—4 (специальный выпуск). — С. 97—98. [Kuzhnenkova A.S., Novikova I.A. Sootnoshenie pokazatelej professionalnoj jeffektivnosti i psikhologicheskikh kharakteristik rabotnikov bankovskoj sfery // Akmeologija. — 2014. — No 3—4 (specialnyj vypusk). — S. 97—98.]
- [7] Михайлова О.Б. Развитие профессиональной идентичности личности как стратегия преодоления психологических барьеров в инновационной деятельности // Вестник РУДН. Серия «Психология и педагогика». — 2011. — № 1. — С. 61—67. [Mihajlova O.B. Razvitie professionalnoj identichnosti lichnosti kak strategija preodolenija psikhologicheskikh barerov v innovacionnoj dejatel'nosti // Vestnik RUDN. Serija «Psikhologija i pedagogika». — 2011. — No 1. — S. 61—67.]
- [8] Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология: Учеб. пособие. — СПб.: Речь, 2002. [Pochebut L.G., Chiker V.A. Organizacionnaja socialnaja psikhologija: Ucheb. posobie. — SPb.: Rech, 2002.]
- [9] Савченко Ю.Ю. Развитие лидерского потенциала организации на основе комплексной оценки профессионально-личностных характеристик руководителей: Дисс. ... канд. экон. наук. — Барнаул, 2005. [Savchenko Ju.Ju. Razvitie liderskogo potenciala organizacii na osnove kompleksnoj ocenki professionalno-lichnostnyh kharakteristik rukovoditelej: Diss. ... kand. ekon. nauk. — Barnaul, 2005.]

INDIVIDUAL PSYCHOLOGICAL FEATURES AND PROFESSIONAL EFFECTIVENESS IN BANK EMPLOYEES

A.S. Kuzhnenkova

Chair of Social and Differential Psychology
Peoples' Friendship University of Russia
Miklukho-Maklaya str., 10/2, Moscow, Russia, 117198

The article presents the results of the research on a ratio of professional efficiency in the bank employees with different activities (lawyers, economists, cash department workers) and their individual psychological characteristics.

Key words: professional efficiency, personality and psychological characteristics, employees of the bank sector, lawyers, economists, cash department workers.