

ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ПЕРЦЕПТИВНО-ИНТЕРАКТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ БАНКА

Профессия банковского служащего стала в последнее время достаточно распространенной. Традиционная классификация сфер деятельности получила дополнение в виде новой сферы «человек-бизнес». В статье рассматривается понятие профессиональной компетентности и его содержание в отношении сотрудников банка, приводятся результаты исследования, выявляющие специфику перцептивно-интерактивной компетентности работников разных подразделений, подводятся итоги тренинговой работы по развитию качеств, определяющих содержание перцептивно-интерактивной компетентности.

Ключевые слова: компетентность, профессиональная компетентность, перцептивно-интерактивная компетентность, коммуникативная интерактивность, тренинг.

На сегодняшний день существует множество различных профессий, среди которых много новых. В своей книге Е.С. Романова представляет психogramмы 99 популярных профессий [15]. Вместе с тем сохраняется основная классификация, данная А.Е. Климовым, который выделяет пять типов профессий, по критерию того, с кем, или с чем человек имеет дело в своей профессиональной деятельности. Это «человек-человек», «человек-техника», «человек-знак», «человек-художественный образ» и «человек-природа». В последнее время появился новый тип – шестой: «человек-бизнес», его добавил А.С. Кац [9].

В настоящее время количество банков достигло своего максимума, банковская сфера услуг широко развита. Можно с уверенностью констатировать, что профессия банковского служащего стала особенно популярной. И специфика деятельности банковских служащих такова, что все их действия направлены на получение прибыли путем продажи продукта, но для этого им необходимо взаимодействовать с людьми. Для банковского служащего «человек» не является объектом в том смысле, в каком он является для педагога, врача, психолога, юриста. Его деятельность не направлена на оказание помощи или «помогающих» услуг клиенту. Клиент зачастую сам оказывается средством достижения профессиональных целей, и это определяет специфику общения с ним. Таким образом, работников банков, страховых компаний и других подобных организаций можно отнести к типу «человек-бизнес» [15].

Разработка компетентностного подхода в исследованиях, посвященных различным видам деятельности, в том числе и профессиональной, привела к появлению в научной литературе большого числа определений компетентности, среди которых наиболее часто встречающимися стали психологическая, коммуникативная, правовая, психолого-педагогическая, педагогическая и социально-психологическая. Понятие «ком-

* © Красненкова Н.С., 2011

Красненкова Наталья Сергеевна (krasnenkovans@mail.ru), кафедра общей и прикладной психологии Поволжской государственной социально-гуманитарной академии, 443099, Российская Федерация, г. Самара, ул. Максима Горького, 65/67.

петентность» (competentia – принадлежность по праву) прежде определялось как обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо, высказывать веское авторитетное мнение [12]. Сегодня «компетентность» чаще определяют: 1) как сумму способностей, умений и знаний достаточных и адекватных тому, что нужно сделать (выполнять определенные трудовые функции); 2) как сочетание психических качеств, как психическое состояние, позволяющее действовать самостоятельно и ответственно. Компетентность становится интегральным качеством высокообразованного человека, обладающего профессиональными знаниями, опытом, способным осуществлять профессиональную деятельность, адаптироваться к изменяющимся условиям трудовой деятельности. Английский психолог Дж. Равен дает развернутую трактовку компетентности, рассматривая проблему компетентностей не только с точки зрения профессиональных приоритетов, но и с учетом социальных установок, мотивации, ценностных ориентиров личности, поведенческих установок [14]. Отечественный ученый А.К. Маркова выделяет профессиональную компетентность, включающую социальную, личностную, индивидуальную компетентности [11].

В науке разработаны понятия профессиональной компетентности и ее виды для различных специалистов. Несмотря на различие подходов к решению проблемы профессиональной компетентности, семантический смысл, вкладываемый исследователями в это понятие, заключается в признании главной ее функции – функции развития у специалистов профессионально важных личностных качеств. Специфика профессиональной деятельности определяет необходимость развития тех или иных качеств. Основным у служащих банка мы считаем качество, определяемое Н.П.Фетискиным как перцептивно-интерактивную компетентность. Одноименная методика позволяет выявить общий уровень коммуникативной интерактивности и показатели по таким ее характеристикам, как взаимопознание, взаимопонимание, взаимовлияние, социальная автономность, социальная адаптивность, социальная активность.

В таблице представлено содержание составляющих интерактивно-перцептивной компетентности.

Таблица

Содержание характеристик перцептивно-интерактивной компетентности

Характеристика	Содержание
Взаимопознание	Степень адекватности оценки личностных особенностей партнеров по взаимодействию
Взаимопонимание	Уровень конфликтности в группе, выраженность общих интересов, умение понять точку зрения оппонента, другого человека
Взаимовлияние	Степень значимости мнения, поступков других представителей группы, самокоррекция, саморефлексия
Социальная автономность	Значимость личностной позиции в совместных действиях и организации или участии в совместной деятельности
Социальная адаптивность	Благополучность взаимоотношений, удовлетворенность своим положением в группе, гибкость поведения, контактность внутри коллектива и с внешним окружением
Социальная активность	Направленность социальной ориентации, ведущие мотивы взаимодействия с окружающими, эффективность совместной деятельности

Для решения поставленной задачи рассмотрим специфику деятельности двух подразделений одного из крупных банков страны (в силу определенных обязательств называть банк не будем, но описываемые нами подразделения являются типичными для любого банка). Это ОСКП – отдел сопровождения кредитных продуктов и УПСЗ – управление первоначального сбора задолженностей.

Основная задача консультантов по телефону ОСКП – обеспечение клиентов необходимой, полной и всесторонней информацией с целью «превращения» интересующегося в постоянного клиента банка.

Основной целью работы отдела по сбору задолженностей (УПСЗ) является побуждение клиента к исполнению обязательств по договору займа и погашение дебиторской задолженности.

Работа оператора-консультанта и специалиста по сбору задолженностей, имеет следующие общие особенности: четкие, конкретные обязанности, строжайшая дисциплина, отсутствие творческой инициативы, работа под постоянным контролем, однообразие и монотонность, неуклонное следование схеме работы, отсутствие всякого рода творчества, большое количество звонков за день.

Различия заключаются в характере общения: в отделе сбора задолженностей инициатива общения принадлежит работникам, в отделе консультирования – клиентам. При необходимости соблюдения этикета всеми работниками в первом случае отмечается безусловное давление на клиента, во втором – проявление выдержки и терпения. В первом случае ситуации практически всегда одинаковы, второй характеризуется наличием нестандартных ситуаций. В первом случае проявления агрессии чаще проявляются у работников, во втором – у клиентов.

Мы предположили, что проявления интерактивно-перцептивной компетентности будут различными у служащих различных подразделений банка. Для проведения экспериментального исследования и подтверждения этой гипотезы мы сформировали две группы: 30 сотрудников ОСКП (отдела сопровождения кредитных продуктов) и 30 сотрудников УПСЗ (управления первоначального сбора задолженностей).

Общие показатели коммуникативной интерактивности у сотрудников обоих отделов одинаковы. Подавляющее большинство сотрудников банка имеет высокий уровень коммуникативной интерактивности (по 80,6 % в каждом отделе) (рис.1).

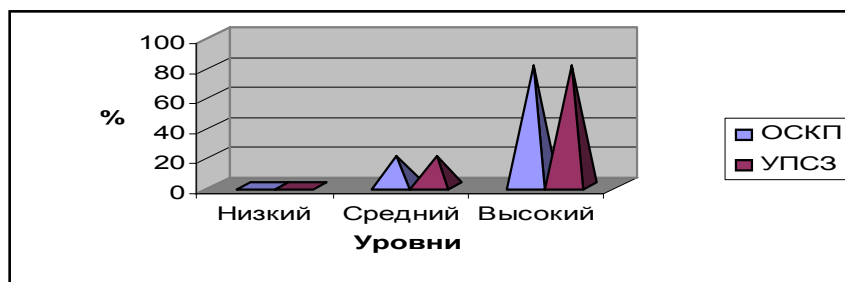


Рис. 1. Показатели коммуникативной интерактивности сотрудников ОСКП и УПСЗ

Взаимопознание в высокой степени проявляется у 58,1% операторов-консультантов и у 52,4% специалистов по сбору задолженностей, в средней у 42,9 и 47,6 % соответственно. Взаимопонимание на высоком уровне проявляется в равной мере у сотрудников ОСКП и УПСЗ (71 %), средний уровень диагностирован у 29 % в каждой группе. Взаимовлиянием в высшей степени обладают 19,4 % сотрудников ОСКП и 25,8 % сотрудников УПСЗ. В средней степени – 80,6% сотрудников ОСКП и 74,2 % сотрудников УПСЗ (рис. 2).

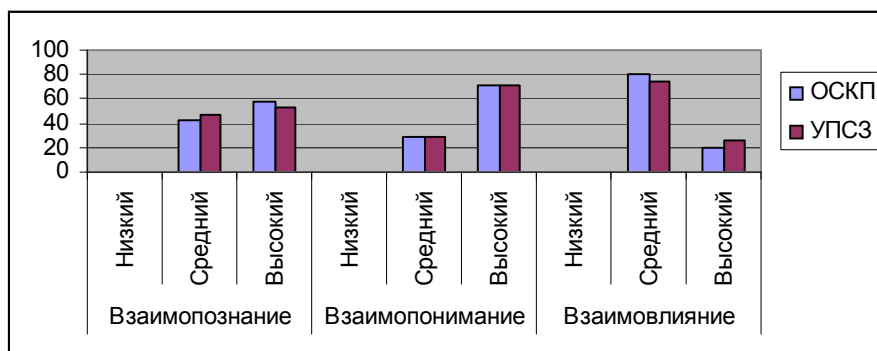


Рис. 2. Показатели перцептивно-интерактивной компетентности сотрудников ОСКП и УПСЗ (взаимопознания, взаимопонимания и взаимовлияния)

Социальная автономность в высокой степени проявляется у большинства сотрудников банка, как в первом, так и во втором отделах (у 96,8 и 83,5 % соответственно). Однако значимость личностной позиции в совместных действиях и организации или участия в совместной деятельности выше у сотрудников ОСКП (см. рис. 3).

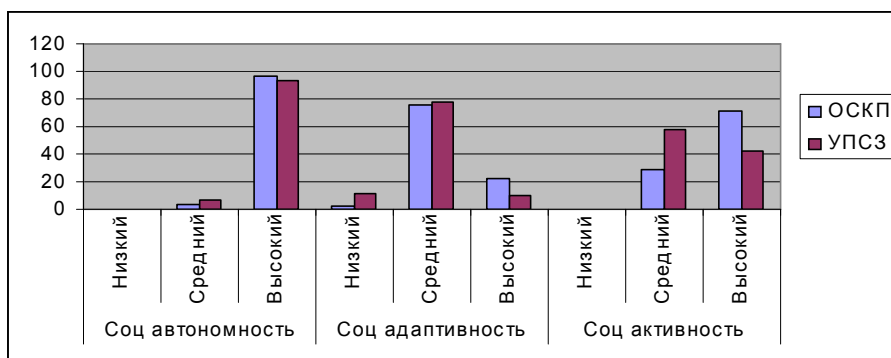


Рис. 3. Показатели перцептивно-интерактивной компетентности сотрудников ОСКП и УПСЗ (социальной автономности, адаптивности и активности)

Социальная адаптивность ярче выражена также у сотрудников ОСКП. Большее число операторов-консультантов обладает ею в средней степени и меньшее в незначительной степени по сравнению с аналогичными показателями у специалистов УПСЗ.

Социальная активность в высокой степени проявляется у 71 % операторов-консультантов, что выше на 29 %, чем в группе специалистов отдела по сбору задолженностей.

Критерий Манна-Уитни позволил подтвердить значимые различия относительно взаимопознания ($U=660$ при $p \leq 0,05$), автономности ($U=604$ при $p \leq 0,05$), адаптивности ($U=556$ при $p \leq 0,01$) и активности ($U=582$ при $p \leq 0,01$).

При равной общей коммуникативной интерактивности операторы-консультанты обладают большими навыками взаимопознания, отличаются более высокой автономностью, адаптивностью и активностью.

С одной стороны, как мы и полагали, различия в проявлении этих профессионально важных качеств определяются спецификой работы в разных подразделениях банка. На первый взгляд кажется, что при «выбивании» задолженности «понимание»

клиента и его ситуации вроде бы ни к чему. Однако, с другой стороны, практика показывает, что работники отдела по сбору задолженностей, обладающие достаточно высокими показателями взаимопонимания и взаимопознания, социальной адаптивности (т. е. гибкости в общении с клиентом), имеют большую результативность своей деятельности. Кроме того, работа с клиентом по «убеждению» последнего погасить задолженность включает в себя ряд этапов, из которых только последний подразумевает жесткость и давление на клиента.

В связи с вышесказанным работа по развитию указанных качеств до оптимального уровня представляется нам крайне необходимой для сотрудников всех отделов. Для реализации этой задачи была составлена программа по развитию профессиональной компетентности сотрудников банка, состоящая из двух модулей [10].

Первый модуль программы направлен на формирование профессиональных умений и навыков и включает в себя следующие блоки: «Управление стрессом», «Основы эффективной коммуникации», «Управление конфликтом». Каждый блок имеет теоретическую часть, предоставляющую специалистам новую информацию, и практическую и рассчитан на 8 часов. Практическая часть представляет собой тренинги, включающие психологические разминки и упражнения, направленные на расслабление и сплочение коллектива. В конце каждого блока для выявления обратной связи и степени усвоения программы специалисты заполняют мини-тест из 10 вопросов на 10 мин по пройденному материалу.

Второй модуль имеет психологическое содержание и направлен на развитие позитивных социальных установок, эмпатии, составляющих перцептивно-интерактивной компетентности (взаимопознания, взаимовлияния, взаимопонимания, социальной активности, социальной автономности, социальной адаптивности). Данный модуль состоит из 5 занятий по 5 астрономических часов каждое.

Заметим, что к числу наиболее ценных особенностей тренинга как метода обучения исследователи и практики относят следующие.

Во-первых, тренинг дает возможность поместить участников в особую реальность, где все процессы во много раз более сжаты и сконцентрированы по сравнению с обычным ходом событий. «Интенсивность существования на тренинге стимулирует интенсивность процессов по изменению участников, что, в конечном итоге, приводит к запланированным результатам быстрее и эффективнее. За несколько дней тренинга участники приобретают такой опыт, на накопление которого ушли бы месяцы или годы» [4].

Во-вторых, тренинг как никакой другой метод обучения, способствует личностной интеграции, самосознанию и самопринятию, позволяет выявить жизненные ценности индивидуума и усилить его чувство самоидентичности.

В-третьих, технологии, используемые в тренинге, наиболее эффективны, по сравнению с другими методами, при обучении успешному поведению и выработке новых поведенческих паттернов. Он может стимулировать изменение установок, развивать внутреннюю и внешнюю свободу и поведенческую компетентность личности. К. Рудестам отмечает, что член тренинговой группы является одновременно и участником, который может экспериментировать с изменениями поведения и наблюдателем, который может контролировать результаты этих изменений [16].

В-четвертых, в результате тренинга повышается эффективность как оперативной саморегуляции (регулирование своего поведения в конкретных кратковременных ситуациях), так и перспективной саморегуляции (на протяжении длительного отрезка времени) [5].

Диагностика, проведенная после тренинговой работы по составленной программе с сотрудниками ОСКП и УПСЗ, показала увеличение показателей составляющих

перцептивно-интерактивной компетентности: взаимовлияния, социальной адаптивности, которые уже можно интерпретировать как высокие (был средний уровень). Уровень коммуникативной интерактивности можно квалифицировать как средний (был низкий). Значения по шкале социальная автономность снизились, что тоже является благоприятным показателем в совместной деятельности. С помощью критерия Вилкоксона обнаружены достоверно значимые различия (при $p \leq 0,01$) по указанным показателям.

Проведенное исследование позволило нам сделать следующие выводы:

- перцептивно-интерактивная профессиональная компетентность работников различных подразделений банка определяется спецификой их работы;
- качества, составляющие перцептивно-интерактивную компетентность работников, возможно и необходимо развивать, что, в свою очередь, повысит эффективность их деятельности.

Библиографический список

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 1996.
2. Берестова Л.И. Социально-психологическая компетентность как профессиональная характеристика руководителя: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1994.
3. Бодалева А.А. Психологическое общение. М.: Институт практической психологии; Воронеж: НПО «Модек», 1996.
4. Бекоева Д.Д., Зайцева Т.В. Психологический тренинг в системе управления кадров. М.: Университетский гуманитарный лицей, 2002.
5. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга: учеб. пособие. М.: Ось-89, 1999.
6. Демин В.А. Профессиональная компетентность специалиста: понятие и виды. Стандарты и мониторинг в образовании. 2000. № 4.
7. Карпов В.А. Компетентность как система своего рода. // Язык и социум: 3-я Междун. науч. конфер. Минск, 1998.
8. Кабардов М.К., Арцишевская Е.В. Языковые и коммуникативные способности и компетентность // Вопр. психологии. 1996. № 1.
9. Климов Е.А. Пути в профессионализм (Психологический анализ): учеб. пособие. М.: Московский психолого-социальный институт; Флинта, 2003.
10. Красненкова Н.С. Программа развития профессиональной социально-психологической компетентности работников банка: метод. пособие. Самара, 2010.
11. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996.
12. Ожегов С.И. Словарь русского языка / под. ред. Н.Ю. Шведовой. М.: Русский язык, 1984.
13. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М.: Изд-во МГУ, 1989.
14. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация. М., 2002.
15. Романова Е.С. 99 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008.
16. Рудестам К. Групповая психотерапия. М.: Прогресс, 1993.

**ANALYSIS OF PECULIARITIES OF PERCEPTIVE
AND INTERACTIVE COMPETENCE OF BANK EMPLOYEES**

Profession of a bank employee has become very popular recently. Traditional classification of fields has obtained an addition in the form of «man-business». Concept of professional competence and its content towards bank employees is considered in this article. Results of investigation discovering the specificity of perceptive and interactive competence of the employees of different business units are listed; results of training work on development of quality which determine perceptive and interactive competence are summarized.

Key words: competence, professional competence, perceptive-interactive competence, communicative interactivity, training.

* *Krasnenkova Natalia Sergeevna* (krasnenkovans@mail.ru), the Dept. of General and Applied Psychology, Samara State Academy of Social Sciences and Humanities, Samara, 443099, Russian Federation.