

АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ СПЕЦІАЛІСТІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ ТА ЇХ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК З ЕФЕКТИВНІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ПРОФЕСІЙНИМ СТАЖЕМ

У статті представлено результати дослідження професійно важливих якостей фахівців банківської сфери, до яких увійшло 5 основних компонентів: адекватна самооцінка і реалістичний рівень домагань; знижений рівень соціальної фрустрованості; екстравертований тип вищої нервової діяльності; інтернальний тип суб'єктивного контролю; спрямованість на діяльність та мотивація на самоствердження в праці.

Ключові слова: фахівець, банківська сфера, професійно важливі якості, ефективність діяльності, професійний стаж.

В статтє представлєны результати исследованія профессионально важных качеств специалистов банковской сферы, к которым относятся 5 основных компонентов: адекватная самооценка и реалистический уровень притязаний; сниженный уровень социальной фрустрации; экстравертованный тип высшей нервной деятельности; интернальный тип субъективного контроля; направленность на деятельность и мотивация на самоутверждение в труде.

Ключевые слова: специалист, банковская сфера, профессионально важные качества, эффективность деятельности, профессиональный стаж.

Актуальність проблеми. Умови сучасного суспільства стимулюють усі складові нашого життя постійно перебувати у розвитку та пошуку нового. Сучасні технології, реформи, швидкоплинне життя призводять до зростання життєвих потреб, і відповідно, вимоги до працівників банківської сфери (БС) суттєво змінюються, і зростають завдяки економічним і суспільним ризикам, конкуренції між банками, зростання виходом банків на європейський ринок. На сьогодні, більшість авторів, які займаються вивченням БС, мало уваги приділяють професіографічному аналізу їх діяльності. Це підтверджує необхідність системного аналізу умов і особливостей професійної діяльності працівників БС, а саме, визначення основних професійно важливих якостей (ПВЯ). [2,3,5] Аналіз сучасних вітчизняних та зарубіжних наукових джерел показав, що вимоги до працівника БС було розроблено ще в середині минулого століття. При чому прямої постановки проблеми щодо дослідження ПВЯ з урахування особистісних характеристик не виявлено, що підтверджує актуальність психологічного аналізу діяльності працівників БС.

Дослідження виконано в межах комплексної науково-дослідницької теми Київського національного торговельно-економічного університету (КНТЕУ) на 2015–2016 рр.: «Психологічне забезпечення професійної підготовки і діяльності

працівників торговельних, банківських і туристичних організацій (підприємств)».

Мета статті: здійснити аналіз результатів емпіричного дослідження психологічних особливостей діяльності фахівців банківської сфери.

Завдання полягає в описі результатів емпіричного дослідження ПВЯ фахівців банківської сфери.

З метою вивчення ПВЯ фахівців БС було проведено емпіричне дослідження. У ньому прийняли участь 200 працівників українських банків, які безпосередньо у своїй діяльності взаємодіють з клієнтами. В основі дослідження були наступні методики:

- визначення виразності та ієрархії ПВЯ працівників БС здійснювали за професіографічним опитувальником О. Ліпмана; - емоційно-вольову сферу спеціалістів БС вивчали за методиками «Дослідження рівня суб'єктивного контролю» (В. Бодров) [1]; - соціальні та комунікативні особливості досліджували за методиками: «Комунікативні та організаторські схильності» (А. Райгородський), «Діагностика рівня соціальної фрустрованості Л. Вассермана» [4] і за методикою «Діагностика самооцінки та рівня домагань» [1]; - мотиваційну сферу спеціалістів БС досліджували за методиками: «Спрямованість особистості» [4], «Професійна мотивація», «Ціннісні орієнтації»; - типологічні особливості – за методикою «Особистісний опитувальник Айзенка» [1]; - для визначення

Питання психології

індивідуально-психологічних особливостей фахівців БС використали результати отримані за 16-факторним особистісним опитувальником Р. Кеттелла (А. Крилов, С. Манічев) [4].

За результатами факторного аналізу було виявлено 18 груп факторів, але для інтерпретації на основі дисперсійних відсотків виділених факторів було обрано 5 груп факторів, сукупна доля пояснювальної дисперсії яких становить 45%.

Тобто, перший фактор має навантаження – 13,972%, другий – 10,162%, третій – 7,198%, четвертий – 7,054% та п'ятий – 6,208%.

До *першого фактору* увійшло 19 показників, які є складовими методики «Діагностика самооцінки та рівня домагань» та «16-ти факторний особистісний опитувальник Кеттела». До F1 відносяться компоненти з високою факторною вагою: рівень домагань характер (0,896), рівень домагань впевненість у собі (0,879), рівень домагань розумових здібностей (0,847), рівень домагань цілеспрямованість (0,844), самооцінка характер (0,842), інтелект (0,833), рівень домагань авторитету ровесників (0,831), самооцінка авторитет у ровесників (0,798), чуттєвість (0,795), рівень домагань зовнішність (0,791), рівень домагань здоров'я (0,770), самооцінка розумових здібностей (0,770), самооцінка цілеспрямованість (0,767), самооцінка впевненість у собі (0,704); з помітною факторною вагою: самооцінка зовнішність (0,662), самодисципліна (0,622), самооцінка здоров'я (0,543); та з помірною факторною вагою: дипломатичність (0,482). А також компонент з помірною факторною вагою, який носить непрямий характер: мрійливість (-0,420).

Отже, смислове навантаження змінних, що увійшли до F1 можна інтерпретувати як індивідуально-психологічний компонент спеціалістів БС, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами. Високий рівень факторного навантаження за F1 свідчить, що самооцінка, рівень домагань та особистісні якості відіграють важливу роль для спеціалістів БС. Саме високі показники описують спеціалістів БС як людей з адекватною самооцінкою і реалістичним рівнем домагань.

За аналізом 25 змінних, що увійшли до *другого фактору* інтерпретуємо як соціально-комунікативний компонент, що

вимірюється показниками методики «Діагностика рівня соціальної фрустрованості» та «Діагностика комунікативних та організаційних схильностей». До F2 відносяться компоненти з високою факторною вагою: рівень соціальної фрустрованості (0,856), задоволеність своїм способом життя в цілому (0,833), задоволеність житлово-побутовими умовами (0,809), задоволеність можливістю проводити відпустку (0,797), задоволеність своїм положенням в суспільстві (0,776), задоволеність проведенням дозвілля (0,764), задоволеність своєю освітою (0,744), комунікабельність (0,741), комунікативні схильності (0,718), задоволеність умовами професійної діяльності (0,713), задоволеність сферою медичного обслуговування (0,704); з помітною факторною вагою: задоволеність взаєностосунками з колегами по роботі (0,698), задоволеність взаєностосунками з адміністрацією на роботі (0,684), задоволеність стосунками з чоловіком/дружиною (0,684), організаційні схильності (0,683), задоволеність взаєностосунками з суб'єктами своєї професійної діяльності (0,641), задоволеність можливістю вибору місця роботи (0,618), задоволеність сферою послуг та побутового обслуговування (0,532), задоволеність стосунками з друзями (0,527), конформізм (0,518), задоволеність своїм матеріальним положенням (0,505); та з помірною факторною вагою: задоволеність змістом своєї роботи в цілому (0,473), задоволеність стосунками з дітьми (0,446), задоволеність ситуацією в суспільстві (0,445), задоволеність стосунками з батьками (0,430).

Отже, смислове навантаження змінних, що увійшли до F2 можна інтерпретувати як компонент соціально-комунікативної сфери спеціалістів БС, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами. Отримані показники описують спеціалістів БС як людей із зниженим рівнем соціальної фрустрованості, середньою розвиненістю комунікативних схильностей.

До *третього фактору* увійшло 4 показники, які є складовими методики «16-ти факторний особистісний опитувальник Кеттела» та «Особистісний опитувальник Айзенка». До F3 відносяться компоненти з високою факторною вагою: сміливість (0,796); а також з помітною факторною

Питання психології

вагою: екстраверсія (0,694), нейротизм (0,635) та радикалізм (0,513).

Смислове навантаження змінних, що увійшли до F3 можна інтерпретувати як типологічний компонент, що характеризує переважаючий тип вищої нервової діяльності. Високі показники описують спеціалістів БС, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, як людей з екстравертованим типом вищої нервової діяльності.

За аналізом 14 змінних, що увійшли до *четвертого фактору* інтерпретуємо як емоційно-вольовий компонент, що вимірюється показниками методик «16-ти факторний особистісний опитувальник Кеттела» та «Діагностика рівня суб'єктивного контролю». До F4 відносяться компоненти з високою факторною вагою: напруженість (0,853), експресивність (0,846), шкала загальної інтернальності (0,840), шкала інтернальності в області невдач (0,761), шкала інтернальності в області досягнень (0,743); з помітною факторною вагою: шкала інтернальності в області міжособистісних відносин (0,664), нормативність поведінки (0,634), домінантність (0,605), шкала інтернальності в області здоров'я та хвороби (0,519); з помітною факторною вагою: шкала інтернальності в області виробничих відносин (0,468), підозрілість (0,417). А також компоненти з помітною факторною вагою, які носять непрямий характер: емоційність (-0,686); та з помітною вагою: тривожність (-0,443).

Отже, смислове навантаження змінних, що увійшли до F4 можна інтерпретувати як емоційно-вольовий компонент спеціалістів БС, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, а саме інтернальний тип суб'єктивного контролю. Отримані показники описують спеціалістів БС як людей з проявами підозрілості та напруженості у виконанні робочих завдань.

До *п'ятого фактору* увійшло 7 показників, які є складовими методик «Професійна мотивація» та «Спрямованість особистості». До F5 відносяться компоненти з високою факторною вагою: спрямованість на діяльність (роботу) (0,776); з помітною факторною вагою: мотиви самоствердження в праці (0,685); та з помітною факторною вагою: спрямованість на спілкування (0,473), мотиви соціальної значимості праці (0,445), мотиви власної праці (0,411). А

також компоненти з помітною факторною вагою, які носять непрямий характер: мотиви професійної майстерності (-0,424) та спрямованість на себе (-0,413).

Отже, за фактором F5 вагоме навантаження належить компоненту мотиваційної сфери. Отримані показники описують спеціалістів БС, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, як людей із спрямованістю на діяльність (роботу) та мотивацією на самоствердження в праці.

Таким чином, узагальнюючи отримані змістовні характеристики, що виділені нами за результатами факторного аналізу, спеціаліст БС, який безпосередньо взаємодіє з фізичними особами, характеризується наступними провідними ознаками:

F1 – індивідуально-психологічний компонент – адекватна самооцінка і реалістичний рівень домагань (19 чинників). Ці показники свідчать про оптимістичні налаштування особистості на свої можливості, дозволяє людині правильно співвідносити свої сили із завданнями різної складності і вимогами тих, що оточують;

F2 – соціально-комунікативний компонент – знижений рівень соціальної фрустрованості, середній рівень комунікативних схильностей та конформізму (25 чинників). Тобто, спеціалісти БС задоволені своїм життям, в них відсутні дезорганізуючі емоційні стани;

F3 – типологічний компонент – екстравертований тип вищої нервової діяльності (4 чинники). Даний компонент описує спеціалістів БС як впевнених у собі, ризикованих, оптимістичних, комунікабельних та безтурботних особистостей;

F4 – емоційно-вольовий компонент – інтернальний тип суб'єктивного контролю (14 чинників). Спеціалісти БС є емоційно стійкими, уважними та відповідальними під час виконання функціональних обов'язків. Інтернальний тип суб'єктивного контролю описує спеціалістів БС як людей, які вважають, що більшість важливих подій в їхньому житті результат їхніх власних дій, що вони можуть ними керувати і відчувають відповідальність за ці події;

F5 – мотиваційний компонент – спрямованість на діяльність (роботу) та мотивація на самоствердження в праці (7 чинників). Виконуючи свою професійну діяльність спеціалісти БС є зацікавленими у вирішенні ділових проблем, намагаються

Питання психології

виконувати роботу максимально якісно, здатні відстоювати в інтересах справи власну думку, що є позитивним для досягнення спільної мети. Водночас, спеціалісти БС мають мотивацію на самоствердження в праці, що характеризує прагнення більш повно виявити та використати свої особистісні можливості у професійній діяльності.

З метою виявлення взаємозв'язку ефективності діяльності та професійного стажу з професійно важливими та особистісними якостями спеціалістів БС, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, було проведено експертне оцінювання та кореляційний аналіз. Доцільність використання кореляційного аналізу полягає у необхідності виявлення певних якостей особистості, що безпосередньо сприяють ефективності діяльності спеціалістів БС та пов'язані з професійним стажем.

Отже, для визначення ефективності діяльності було проведено експертне оцінювання. Кожного досліджуваного оцінювали за 10-ти бальною шкалою: 1-3 бали – низький рівень ефективності діяльності; 4-6 балів – середній рівень ефективності діяльності; 7-10 балів – високий рівень ефективності діяльності. Таким чином, кожний спеціаліст БС, який безпосередньо взаємодіє з фізичними особами, отримав свій бал, рівень ефективності діяльності від 1 до 10.

Проведення кореляційного аналізу за всіма методиками, виявило, що зв'язок з ефективністю діяльності існує з сімома показниками, при чому прямий зв'язок із: 1. Самодисципліна – $r=0,41$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; 2. Рівень соціальної фрустрованості – $r=0,38$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; 3. Загальна інтернальність – $r=0,36$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; 4. Підозрілість – $r=0,35$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; 5. Комунікабельність – $r=0,32$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; 6. Рівень домагань цілеспрямованості – $r=0,31$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; а зворотній із 7. Емоційністю – $r=-0,39$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$.

Тобто, на ефективність діяльності впливають такі показники як комунікабельність, підозрілість, рівень соціальної фрустрованості, рівень домагань цілеспрямованості, загальна інтернальність

та самодисципліна, і цей зв'язок є прямим, відповідно, підвищення цих показників зумовлює більш вищий рівень ефективності діяльності спеціалістів БС, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами (фізичними особами). Показник емоційності має зворотній зв'язок і відповідно, чим нижчий цей показник, тим вищий рівень ефективності діяльності спеціалістів БС.

У БС поняття підозрілість містить в собі розсудливість, вдумливість, раціоналізм при прийнятті рішень щодо надання послуг, оскільки працівник має проводити якісну перевірку особи, якій надає послугу.

Поняття комунікабельність у БС означає уміння працівника взаємодіяти з клієнтами, якісно і доступно надавати необхідну інформацію, мати красиву манеру спілкування. Рівень соціальної фрустрованості має важливий вплив на діяльність спеціалістів БС, оскільки людина, яка незадоволена своїм життям в цілому неякісно виконує свою роботу. Рівень домагань цілеспрямованості у БС містить в собі відповідальність, бажання працювати, бути відданим своїй професії. Поняття загальної інтернальності для спеціалістів БС включає в себе вміння відповідати за свої вчинки, розуміння того, що все що відбувається в житті є наслідком власних вчинків та прагнень.

У БС поняття самодисципліна означає порядок, дотримання робочого режиму, часових меж виконання задач та вимогливість до себе. Поняття емоційність має зворотній зв'язок із ефективністю діяльності, оскільки працювати з клієнтами досить складно і емоційно насичено, тому необхідно мати емоційну стійкість.

Таким чином, виявлений взаємозв'язок дає інформацію про те, що для ефективної діяльності спеціалістам БС, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, мають бути характерні: підозрілість, догматичність, вимога до оточуючих та до себе нести відповідальність за власні помилки, обережність у вчинках, енергійність, комунікабельність, рухливість, значимість соціальних контактів, динамічність у спілкуванні, ентузіазм, самодисципліна, емоційна стійкість та низька соціальна фрустрованість.

Проведення кореляційного аналізу за всіма методиками, виявило, що зв'язок зі стажем роботи існує з шістьма показниками, при чому прямий зв'язок із: 1. Сміливість –

Питання психології

$r = 0,51$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; 2. Дипломатичність – $r = 0,49$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; 3. Нормативність поведінки – $r = 0,36$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; а зворотній із: 4. Спрямованість на себе – $r = -0,33$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; 5. Мрійливість – $r = -0,34$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$; 6. Тривожність – $r = -0,41$ на рівні достовірності $p \leq 0,05$.

Отже, стаж роботи пов'язаний з такими характеристиками як сміливість, дипломатичність та нормативність поведінки, і цей зв'язок носить прямий характер, тобто чим вищі ці показники, тим більший стаж роботи. Але водночас є зворотній зв'язок з такими показниками як мрійливість, тривожність, спрямованість на себе. Тобто чим вищі ці показники, тим менший стаж роботи спеціалістів БС.

Виявлений взаємозв'язок дає інформацію про те, що спеціалісти БС, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, які мають великий стаж, мають високі показники сміливості, дипломатичності та нормативності поведінки. Поняття сміливість в БС містить в собі досвідченість і автоматизованість при виконанні робочих операцій, тобто, спеціаліст який на протязі багатьох років виконує певні операції, здійснює їх швидко і якісно, оскільки має багату практику.

Дипломатичність та нормативність поведінки відіграють велику роль у діяльності спеціалістів БС, оскільки, по-перше, БС апіорі є сферою професійної діяльності, яка вимагає високий рівень освіченості, інтелектуальності, відповідальності, а по-друге, взаємодіючи з клієнтами, працівник має поводити себе культурно, виховано, професійно та емоційно витримано. Відповідно, спеціалісти БС з великим стажем мають високі показники по даним характеристикам. Водночас, виявлений зворотній зв'язок, дає нам інформацію про те, що спеціалісти БС, які мають великий стаж, мають низькі показники мрійливості, тривожності, спрямованості діяльності на себе.

Працюючи в БС спеціаліст не має бути мрійливим та тривожним, тому що це буде відволікати його від професійних обов'язків,

впливати на виконання робочих завдань. При взаємодії з клієнтом спеціаліст БС має бути уважним, зосередженим та спокійним. Поняття спрямованість на себе означає орієнтацію на пряму винагороду й задоволення безвідносно до роботи, дратівливості, агресивності у досягненні статусу, зайнятості своїми проблемами та почуттями, що є неприйнятним для спеціаліста БС, і відповідно носить зворотній зв'язок зі стажем роботи. Відповідно, спеціалісти БС з великим стажем мають низькі показники по даним характеристикам.

Таким чином, спеціалістам БС, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, з великим стажем роботи мають бути характерні: сміливість, дипломатичність, нормативність поведінки, прагматичність, емоційна стійкість, відповідальність, досвідченість, спрямованість діяльності на роботу, уважність, вихованість та високий рівень культури.

Висновки. З'ясовано основні професійно важливі якості фахівців банківської сфери, які полягають у тому, що їм притаманно: адекватна самооцінка і реалістичний рівень домагань; знижений рівень соціальної фрустрованості; середній рівень комунікативних схильностей та конформізму; екстравертований тип вищої нервової діяльності (впевнені у собі, ризиковані, оптимістичні, комунікабельні та безтурботні особистості); інтернальний тип суб'єктивного контролю (спеціалісти емоційно стійкі, уважні та відповідальні під час виконання функціональних обов'язків); спрямованість на діяльність (роботу) та мотивація на самоствердження в праці. Виконуючи свою професійну діяльність спеціалісти БС є зацікавленими у вирішенні ділових проблем, намагаються виконувати роботу максимально якісно, здатні відстоювати в інтересах справи власну думку, що є позитивним для досягнення спільної мети. Водночас, спеціалісти БС мають мотивацію на самоствердження в праці, що характеризує прагнення більш повно виявити та використати свої особистісні можливості у професійній діяльності.

Питання психології
Список використаних джерел

1. Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности: [учеб. пособ. для вузов]. – [2-е изд.] / В.А. Бодров. – М.: ПЕРСЭ, 2006. – 511 с.
2. Максименко, С.Д. Общая психология. / С.Д. Максименко – М.: Рефл-бук; К.: Ваютер, 1999. – 528 с.
3. Підприємство: психологічні, організаційні та економічні аспекти / [Максименко С.Д., Мазаракі А.А., Кулаковська Л.П., Кулаковський Т.Ю.] – К. : КНТЕУ, 2012. – 720 с.
4. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии: [учеб. пособие] / под общ. ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева. – СПб.: Питер, 2003. – 562 с.
5. Сушко, Н.М. Менеджмент персоналу в банках. / Н.М. Сушко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 146 с.

References

1. Bodrov, V.A. Psihologiya professionalnoi prigodnosti: [ycheb.posob.dlya vyzov]. – [2-e izd.] / V.A. Bodrov. – M.: PERSE, 2006. – 511 s.
2. Maksumenko, S.D. Obchaya psyhologiya. / S.D. Maksumenko – M.:rel`f-byk; K.: Vayuter, 1999. – 528 s.
3. Pidpruemstvo: psyhologichni, organizaci`nit a ekonomichni aspektu / [Maksumenko S.D., Mazaraki A.A., Kylakov`sa L.P., Kylakov`ski T.U.] – K.: KNTEU, 2012. – 720 s.
4. Praktikum po obchei, eksperemental`noi i prikladnoi psyhologii [ycheb.posob.] / pod ob.red. A.A. Krulova, S.A. Manicheva. – SPb.: Piter, 2003/ - 562 s.
5. Syhko, N.M. Menedgment personally v bankax. / N.M. Syhko. – K.: Centr ychbovoi literatyru, 2008. – 146 s.

Kushnirenko K., PhD of the Psychological Sciences

THE ANALYSIS OF PROFESSIONALLY IMPORTANT QUALITIES OF THE SPECIALISTS OF THE BANKING SECTOR AND THEIR CORRELATION WITH PERFORMANCE AND PROFESSIONAL EXPERIENCE

The article presents the results of a study of professionally important qualities of specialists of the banking sector that includes 5 main components: individually-psychological component – self-esteem and a realistic level of aspiration; social-communicative component – reduced level of social frustration, the average level of communicative aptitudes and conformism; typological component of extravert type; internal type of subjective control (emotionally stable experts, attentive and responsible while executing functional responsibilities); focus on activities (work) and motivation for self-assertion in the work (while performing professional activity, the specialists of the banking sector are interested in solving business problems, trying to do the job effectively, able to defend the interest of their own opinion that is positive to achieve a common goal).

Keywords: specialist, banking sector, professional qualities, efficiency, professional experience.