

УДК 005.95:336.71

DOI: [https://doi.org/10.18524/2707-0409.2020.2\(52\).225435](https://doi.org/10.18524/2707-0409.2020.2(52).225435)

Савельєва Є. О.

здобувачка вищої освіти третього (освітньо-наукового) рівня спеціальності «Психологія» Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля (м. Сєверодонецьк)

e-mail: <shegnessy@gmail.com>

ORCID: 0000-0003-4147-1741

ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ САМОРЕАЛІЗАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Розкрито психологічні особливості управління та наведено результати дослідження співвідношення ефективності професійної самореалізації різних працівників в банківських установах (економістів, фінансових консультантів, операціоністів) з їх індивідуально-психологічними характеристиками.

Одним із головних психологічних чинників активізації особистісного й професійного потенціалу банківських працівників є готовність і здатність до саморозвитку, реалізації процесу прогресивного самозмінення та самореалізації в професійній діяльності.

Професійну самореалізацію автор визначає як свідомий саморозвиток персоналу банку, в процесі якого розкриваються потенційні можливості, результатом чого є постійні досягнення особистісних і соціально значущих результатів.

Проведений кореляційний аналіз показників співвідношення професійної ефективності трьох груп працівників банківських установ з їх індивідуально-психологічними характеристиками виявив наявність декількох стійких зв'язків, значущих на рівні $< 0,05$.

Ключові слова: управління, професійна ефективність, індивідуально-психологічні характеристики, самореалізація, економіст, фінансовий консультант, операціоніст.

Актуальність теми. Банки в наш час є важливими інструментами, без яких важко здійснювати різноманітні операції та розвивати економіку України. Основним фактором підвищен-

ня ефективності діяльності банківських установ є працівники. Їхня успішна діяльність прямо залежить від рівня ефективності самореалізації різних працівників з їхніми індивідуально-психологічними характеристиками.

Методологія управління персоналом передбачає розгляд сутності персоналу організації як суб'єкта управління і процесу формування поведінки індивідів, яка відповідає цілям і завданням організації, методам і принципам управління персоналом. У соціальному управлінні, на відміну від інших видів, головними компонентами є або люди як члени різних організацій, або ж організаційні підрозділи в цілому. Індивіди, які виявляють себе в складній ситуації управлінських взаємин, можуть бути суб'єктами й об'єктами управління. Об'єктами управління може бути як окремих індивід, так і соціальна група.

Ставлення працівників банку до роботи, їхні індивідуально-психологічні особливості забезпечують успіх в діяльності, в спілкуванні і легкість оволодіння професійними здібностями. Звичайно, здібності не зводяться до знань, умінь і навичок, наявних у людини, але вони забезпечують їх швидке отримання, фіксацію й ефективне практичне застосування. Знання вимог фахівців до професії, таких як ступінь задоволеності матеріальних і духовних потреб, можливість самореалізації, дозволяють зрозуміти й оцінити ефективність роботи працівників у банківських установах. Тому існує потреба в нових управлінських знаннях, посилення інтересу до системи формування персоналу з високими професійно-кваліфікаційними характеристиками.

Дослідження актуальних проблем управління персоналом, визначення ефективності кожного працівника набувають все більшої значущості для менеджменту, оскільки керівники можуть ефективно управляти тільки в тому випадку, якщо будуть знати і розуміти співвідношення індивідуально-психологічних характеристик працівників різних напрямків діяльності банку і їх професійної ефективності.

Метою нашого дослідження є визначення специфічних індивідуально-психологічних особистісних якостей, які підвищують ефективність професійної самореалізації кожного працівника банківської установи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед численних досліджень проблем підвищення ефективності професійної самореалізації варто виділити значну кількість праць, присвячених саме розгляду індивідуально-психологічних особливостей особистості (Т. Амабайл і М. Коллінз, Д. Богоявленська, Дж. Гілфорд, В. Дружинін, Д. Мак-Кіннон, А. Маслоу, О. Матюшкін, В. Моляко, К. Роджерс, К. Тейлор, П. Торранс та ін.).

Проблемам менеджменту персоналу присвячено праці вітчизняних та зарубіжних вчених: Т. Базарова, А. Бовтрука, А. Кібанова, А. Колот, А. Кочеткова, Є. Маслова, Ф. Хедоури, В. Храмова, Ю. Ципкіна, В. Шкатулла, Г. Щокіна та інших дослідників. В останні десятиліття в психології досить активно проводяться дослідження особистісних якостей працівників комерційних організацій, банківської сфери, сфери послуг, в тому числі менеджерів і керівників.

Виклад основного матеріалу. Ефективність діяльності банківських установ значною мірою залежить від компетентності, професіоналізму працівників, рівня їх інтелекту, професійної освіти, компетенції і вміння працювати на цьому ринку. Тому важливе значення має підбір персоналу з високим рівнем професіоналізму, гнучкості, вмінням використовувати сучасні технології [6].

Основу концепції управління працівників банківських установ складають: зростаюча роль особистості працівника, знання його мотиваційних установок уміння їх формувати й спрямовувати відповідно до завдань, які стоять перед банківською установою.

А. Маслоу переконливо доводить, що головною потребою людини є бажання бути кращою, ніж вона є насправді, досягти того, на що вона здатна. Це стосується прагнення людини до самореалізації, до тенденції стати дійсно тим, ким вона може бути потенційно. Тому для заохочення відданості банківського персоналу необхідно надавати допомогу в самореалізації кожної особистості.

Зміни в економічній і політичній системах нашої країни надають великі можливості та водночас являють серйозну загрозу

для кожної особистості і сталості її існування, вносять певну невизначеність у життя практично кожної людини. Управління персоналом у такій ситуації набуває особливої значимості, оскільки дає змогу реалізувати, узагальнити цілий спектр питань адаптації індивіда до зовнішніх умов, урахування особистісного фактора при формуванні системи управління персоналом банківської установи.

Переконливим є погляд Анатолія Карпова, що організаційний менеджмент вважає найбільш важливими принципами управління персоналом ті, які складаються з людської природи, куди входять індивідуальні особливості, сприйняття, цілісність особистості, мотивована поведінка, прагнення до співучасті і цінність особистості, а також з природи організації, що включає в себе соціальні системи, взаємний інтерес і етичні принципи [2].

Одним із головних психологічних чинників активізації особистісного й професійного потенціалу банківських працівників є готовність і здатність до саморозвитку, реалізації процесу прогресивного самозмінення та самореалізації в професійній діяльності.

Особистісну самореалізацію ми визначаємо як свідомий саморозвиток персоналу банку, в процесі якого розкриваються потенційні можливості, результатом чого є постійні досягнення особистісних і соціально значущих результатів.

При оцінці особистісних якостей персоналу банківських установ застосовують принцип взаємозв'язку між характеристиками особистості людини та її діяльністю: діяльність формує професійно значущі якості особистості, вивчення і оцінка яких дозволяють зробити висновок про можливість реалізації професійного потенціалу людини й ефективності її самореалізації в даній сфері.

Інтерес для нашого дослідження представляють думки соціальних психологів про те, що для оцінки ефективності діяльності треба створити модель особистості фахівця, визначити перелік еталонних (професійно важливих) якостей, необхідних для успішного здійснення діяльності та самореалізації в ній [5].

Модель особистості працівників банківських установ повинна включати опис сукупності якостей, які забезпечують успішне виконання завдань, самонавчання і саморозвиток, а також:

- може бути різною для молодого, початківця фахівця і досвідченого, успішного фахівця;

- повинна включати компоненти, які впливають на ефективність діяльності і забезпечують контроль за нею, легко діагностуються, що створює можливість втручання і корекції;

- моделі фахівців, що мають одну і ту ж спеціальність, але отримали різні спеціалізації, можуть відрізнитися.

В цілому модель працівника банківської установи може включати такі компоненти:

- професіограму як опис психологічних норм і вимог до діяльності та особистості фахівця;

- професійно-посадові вимоги (ППВ) — опис конкретного змісту діяльності фахівця і перелік мінімуму професійних умінь, якими повинен володіти фахівець для забезпечення необхідного рівня професійної діяльності;

- кваліфікаційний профіль — поєднання необхідних видів професійної діяльності і ступеня їх кваліфікації, кваліфікаційні розряди для оплати.

Для створення такої моделі потрібно вивчити співвідношення індивідуально-особистісних характеристик працівників різних напрямків діяльності банківської сфери (фінансових аналітиків, фінансових консультантів, бухгалтерів, аудиторів, юристів, операціоністів) і їхньої професійної ефективності [4].

У цьому аспекті варто взяти до уваги точку зору З. Скрипника, що збігається з нашою: кадровий склад банківських працівників неоднорідний і складається в основному з трьох груп які відрізняються рівнем освіти, способом входження в банківську систему, побудовою кар'єри і рівнем самореалізації [3]:

Перша банківська група — кваліфіковані працівники середнього і старшого віку. З них особливо продуктивні 45–55-річні співробітники зі стажем роботи в банківській сфері від 10 до 25 років. Це, як правило, начальники управлінь, відділів і провідні фахівці. Вони досконало знають тонкощі бухгалтерії

і нюанси взаємостосунків у банківській сфері, мають високий ступінь відповідальності, прагнуть працювати гранично точно і без помилок.

Друга група банківських службовців — люди активного працездатного віку 35–50 років, що прийшли в банки з різних професійних і суспільних сфер діяльності. Практично всі вони мають вищу освіту, деякі — кандидатські і докторські вчені ступені. При цьому можливості для переходу в банківську сферу одержують ті, хто мають корисні ділові зв'язки і ті, хто психологічно готовий до зміни професії через високий інтелектуальний потенціал, вони стикаються з необхідністю професійного і особистого самоствердження на новому місці роботи, пошуку нових професійних контактів.

Третя група складається з молодих людей 20–30 років, які займають у банках різні посади, починаючи від операціоніста і кінчаючи керівником. Вони мають вищу освіту, нерідкі випадки, коли у молодого працівника банку відсутня спеціальна освіта, але він є власником пакету акцій і входить до складу керівників. Працівники цієї категорії упевнено відчують себе в нових економічних умовах, і може скластися враження, що ця група банківських службовців є найблагополучнішою.

Згідно з поглядами О. Кужненко та І. Новикова, фахівці з розвиненим абстрактно-логічним мисленням, високими показниками розумової працездатності і самореалізації відрізняються емоційною стійкістю і реалістичною оцінкою ступеня особистого вкладу в досягнення, з найбільшою ймовірністю будуть успішні у своїй професійній діяльності і гнучкості в освоєнні нових видів робіт [2].

З метою виявлення специфіки індивідуально-особистісних особливостей банківських працівників різних напрямків діяльності та їх співвідношення з рівнем професійної ефективності і самоєалізації було проведено емпіричне дослідження у філіалах «Приватбанку» Донецької області на трьох професійних групах банківських працівників: економістів (24); касових працівників (28); операціоністів (12). Всього в дослідженні взяли участь 64 працівники.

Діагностування проводилося з використанням психологічних методик:

– аналітичні здібності (методики «Виключення понять», «Складні аналогії», «Виділення істотних ознак», «Прогресивні матриці Дж. Равенна»;

– емоційна стійкість (методики «Вимірювання рівня трижовності Дж. Тейлора», «Оцінка способів реагування в конфлікті К. М. Томаса»);

– лідерські установки (методика «Структура темпераменту за В. М. Русаловим», шкали соціальної ергічності та емоційності);

– здатності до взаємодії (методика «Структура темпераменту за В. М. Русаловим», шкали соціальної пластичності, соціального темпу, соціальної емоційності);

– працездатність і продуктивність (методика «Оцінка розумової працездатності за Е. Крепеліним»);

– рівень суб'єктивного контролю (методика «Рівень суб'єктивного контролю (РСК)»).

Для статистичної обробки даних використовувався аналіз достовірності відмінностей за критерієм Вілкоксона і кореляційний аналіз у таких професійних групах банківських працівників:

1) економістів: аналізують, планують і проводять розрахунок фінансів, контроль витрат коштів, статистичні огляди, ведення періодичної звітності, крім цього, в область основної діяльності входить раціональне використання коштів для зниження збитків;

2) касовий працівник або фінансовий консультант: працює в основному з клієнтами, з готівковими коштами, проводить інкасацію, прийом, видачу, облік і контроль готівки/цінних паперів, ведення звітності, оформлення документів. Як наслідок, клієнт повинен отримати інвестиційні плани і діяти у відповідності з ними, використовуючи банк як посередник;

3) операціоніст: робітник банку, в чії обов'язки входить спілкування та надання клієнтам всієї інформації про послуги, що надаються. Ця посада оплачується нижче статусу охоронця, і не дивлячись на те, що банківська сфера є зараз престижною і порівняно високооплачуваною, операціоністи часто не задоволені своїм становищем в банку.

Кореляційний аналіз показників професійної ефективності та індивідуально-психологічних характеристик виявив наявність декількох стійких зв'язків, значущих на рівні $< 0,05$.

Порівняльний аналіз психологічних характеристик банківських працівників досліджуваних професійних груп показав, що всі вони володіють практично максимальними показниками розумової працездатності і здатності до самореалізації. Швидше за все, це пов'язано з високими вимогами до працівників банківських установ, незалежно від специфіки діяльності.

У групі економістів відзначається зв'язок професійної ефективності з інтернальністю, рівень професійної ефективності корелює з рівнем розвитку аналітичних здібностей, емоційною стійкістю, соціальною активністю.

У групі фінансовий консультант, який працює в основному з клієнтами, відзначається зв'язок професійної ефективності з комунікабельністю і тактовністю; уважністю до деталей: часто працівникам доводиться паралельно виконувати кілька завдань: відповідати на питання майбутнього позичальника, скласти контракт, перевіряти достовірність представлених відомостей, оцінювати платоспроможність клієнта.

У групі операціоніст відзначається зв'язок професійної ефективності з почуттям відповідальності за свою роботу, уважністю до деталей, бо він здійснює перевірку правильності оформлення розрахункових (платіжних) документів; перевірку достатності коштів на рахунку клієнта; здійснює операції з зарахування або списання грошових коштів з рахунку клієнта в автоматизованій системі.

Висновки. Таким чином, проведений кореляційний аналіз показників співвідношення професійної ефективності з їх індивідуально-психологічними характеристиками показав їх схожість. Всі вони володіють здатністю швидко аналізувати інформацію; емоційною стабільністю, відповідальністю, бажанням вчитися і розвиватися; вмінням вести переговори; здатністю запам'ятовувати великий обсяг інформації; бажанням самореалізуватися і бути частиною компанії з власною корпоративною культурою.

Перспективами подальшого дослідження є вивчення інших професійних груп банківських працівників, а також використання додаткових методів статистичної обробки результатів.

Список використаних джерел

1. Карпов А. В. Психология менеджмента: учебник для академического бакалавриата. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — С. 64–69.
2. 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.
3. Методичні рекомендації для самостійної та індивідуальної роботи дисциплін «Психологія управління банківським бізнесом», «Психологія та конфліктологія» для студентів галузі знань (0501) «Економіка і підприємництво», спеціальності 8.050105 «Банківська справа», 8.050104 «Фінанси» / укладач Скрипник З. Е. — Львів: Львівський інститут банківської справи Університету банківської справи Національного банку України (м. Київ), 2013. — 111 с.
4. Почебут Л. Г. Организационная социальная психология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Г. Почебут, В. А. Чикер. . — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 246 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07752-0. — URL: <https://urait.ru/index.php/bcode/438113> (дата звернення: 09.12.2020).
5. Почебут Л. Г., Чикер В. А. Организационная социальная психология: учеб. пособие. — СПб.: Речь, 2002.
6. Савельева Е. О. Психологічні особливості управління банківським персоналом на прикладі комерційного банку «Приватбанк» // Духовність особистості: методологія, теорія і практика: зб. наукових праць / гол. редактор Г. П. Шевченко. — Сєвєдоновецьк: вид-во СНУ ім. Володимира Даля, 2020. — Вип. 4 (97). — С. 214–219.

REFERENCES

1. Karpov, A. V. Psychology of management: a textbook for the academic bachelor's degree / A. V. Karpov. — 2nd ed., Corrected. and ext.. — Moscow: Yurayt Publishing House, 2019. — P. 64–69.
2. Kuzhnenkova A. S., Novikova I. A. The ratio of indicators of professional efficiency and psychological characteristics of employees in the banking sector // Acmeology. — 2014. — № 3–4 (special issue). — S. 97–98. [Kuzhnenkova A. S., Novikova I. A. Correlation of indicators of professional efficiency and psychological characteristics of employees of the banking sphere // Acmeology. — 2014. — No 3. — 4 (special issue). — S. 97–98.]

3. Methodical recommendations for independent and individual work in the disciplines «Psychology of Banking Management», «Psychology and Conflict Studies» for students in the field of knowledge (0501) «Economics and Entrepreneurship», specialty 8.050105 «Banking», 8.050104 «Finance». — Compiler: Skripnik Z. E. Lviv: Lviv Institute of Banking, University of Banking, National Bank of Ukraine (Kyiv). — 111 p.
4. Pochebut, L. G. Organizational social psychology: a textbook for the academic bachelor's degree / L. G. Pochebut, V. A. Chicker. — 2nd ed., Corrected. and ext. — Moscow: Yurayt Publishing House, 2019. — 246 p.. — (Bachelor. Academic course).. — ISBN 978-5-534-07752-0. — Text: electronic // EBS Yurayt [site]. — URL: <https://urait.ru/index.php/bcode/438113> (access date: 09.12.2020).
5. Pochebut LG, Chicker V. A. Organizational social psychology: Textbook. allowance. — St. Petersburg.: Speech, 2002. [Pochebut L. G., Chiker V. A. Organizational social psychology: TEACHING AID.. — SPb.: Rech, 2002.]
6. Savelyeva. Y. O. Psychological peculiarities of bank personnel management at the commercial bank Privatbank // Spiritual specialties: methodology, theory and practice. zb. scientific works / goal. editor G. P. Shevchenko.. — VIP. 4 (97). — Severodonetsk: view of SNU im.. Volodymyr Dal', 2020. — S. 214–219.

Савельева Е. А.

соискательница высшего образования третьего (образовательно-научного) уровня специальности «Психология» Восточноукраинского национального университета им. В. Даля (г. Северодонецк)

ИССЛЕДОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ САМОРЕАЛИЗАЦИИ РАБОТНИКОВ БАНКОВСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Раскрываются психологические особенности управления и представлены результаты исследования соотношения эффективности профессиональной самореализации работников в банковских учреждениях (экономистов, финансовых консультантов, операционистов) с их индивидуально-психологическими характеристиками.

Одним из главных психологических факторов активизации личностного и профессионального потенциала банковских работников является готовность и способность к саморазвитию, реализации процесса прогрессивного самоизменения и самореализации в профессиональной деятельности.

Профессиональную самореализацию автор определяет как сознательное саморазвитие персонала банка, в процессе которого раскрыва-

ются потенциальные возможности, результатом чего являются постоянные достижения личностных и социально значимых результатов.

Корреляционный анализ показателей соотношения профессиональной эффективности трех групп работников банковских учреждений с их индивидуально-психологическими характеристиками выявил наличие нескольких устойчивых связей, значимых на уровне $< 0,05$.

Ключевые слова: управление, профессиональная эффективность, индивидуально-психологические характеристики, самореализация, экономист, финансовый консультант, операционист.

Savelyeva Y. O.

applicant for higher education of the third (educational and scientific) level of specialty «Psychology», East Ukrainian National University. V. Dal' (Severodonetsk)

RESEARCH THE EFFICIENCY OF PROFESSIONAL SELF-REALIZATION OF EMPLOYEES OF BANKING INSTITUTIONS

The author of the article reveals the psychological features of management and provides the results of a study of the relationship between the effectiveness of professional self-realization of various employees in banking institutions (economists, financial advisers, operators) with their individual psychological characteristics.

One of the main psychological factors of activation of personal and professional potential of bank employees are readiness and ability for self-development, realization of the process of progressive self-change and self-realization in professional activity. The author defines professional self-realization as a conscious self-development of the bank's staff in the process of which potential opportunities are revealed, the result of which is the constant achievement of personal and socially significant results.

The correlation analysis of the ratio of professional efficiency of three groups of employees of banking institutions with their individual psychological characteristics are revealed the presence of several stable relationships, significant at < 0.05 .

Key words: management, professional efficiency, individual psychological characteristics, self-realization, economist, financial consultant, operator.

Стаття надійшла до редакції 27.11.2020