

УДК 159.9.07

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ И МЕХАНИЗМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У БАНКОВСКИХ РАБОТНИКОВ

© 2013 Н.С.Красненкова, Н.Н.Ярушкин

Поволжская государственная социально-гуманитарная академия

Статья поступила в редакцию 22.01.2013

В статье представлены результаты исследования психологических закономерностей и механизмов процесса формирования социально-психологической компетентности у банковских работников двух наиболее типичных отделов на основе проведенной тренинговой работы.

Ключевые слова: социально-психологическая компетентность, психологические особенности профессиональной деятельности банковских работников, тренинговая программа.

В настоящее время происходит быстрое развитие новых форм экономической деятельности, появляются новые профессии, в том числе в сфере «человек-человек». С каждым годом, несмотря на мировой финансовый кризис, продолжает возрастать число новых банков, что приводит к здоровой конкуренции. Поэтому на современном рынке труда весьма востребованной категорией персонала являются банковские работники.

Однако, психологические аспекты профессиональной деятельности этих работников остаются мало изученными. Особое значение, на наш взгляд, приобретает целенаправленное формирование социально-психологической компетентности банковских работников, чья профессиональная деятельность непосредственно связана с работой с людьми. В связи с этим выявление определенных психологических закономерностей и механизмов формирования данной компетентности является актуальной проблемой, решение которой может во многом способствовать повышению эффективности банковской деятельности.

Действительно, чтобы завоевать лояльность клиентов, их доверие и расположенность к банку, необходимо не только тщательно подбирать сотрудников на работу, но и постоянно повышать уровень их профессионально значимых психологических знаний, умений, навыков и личностных качеств, что, в целом, определяет социально-психологическую компетентность специалиста и обеспечивает успешность его профессиональной деятельности.

Для решения поставленной задачи мы изучили специфику профессиональной деятельности двух наиболее типичных подразделений одного из крупных российских банков. Это ОСКП – отдел сопровождения кредитных продуктов, на профессиональном сленге называемый call-центр; и УПСЗ – управление первоначального сбора задолженностей, так называемый collection. 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 погашению дебиторской задолженности.

Первым этапом нашего исследования было выявление проявления психологических особенностей в профессиональной деятельности у специалистов двух этих отделов. Для диагностики были использованы следующие методики: методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере О.Ф.Потемкиной¹; методика выявления коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)²; методика диагностики уровня субъективного контроля Дж.Роттера³; методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса⁴; оценка умений слушать В.М.Шепеля⁵; перцептивная оценка типа стрессоустойчивости

^о Красненкова Наталья Сергеевна, специалист отдела качества ООО «РУСФИНАНС БАНК», аспирант.

E-mail: krasnenkovans@mail.ru

Ярушкин Николай Николаевич, доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой общей и прикладной психологии факультета психологии.

E-mail: nyarushkin@mail.ru

¹ Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: 2008.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика.....

⁵ Шепель В.М. Имиджелогия. Как нравиться людям. – М.: 2002.

Н.П.Фетискина⁶; диагностика перцептивно-интерактивной компетентности Н.П.Фетискина⁷; диагностика уровня эмпатических способностей В.В.Бойко⁸; методика исследования макиавеллизма личности В.В.Знакова⁹.

В результате были получены следующие выводы: 1) При равной общей коммуникативной интерактивности операторы-консультанты обладают большими навыками взаимопознания, отличаются более высокой автономностью, адаптивностью и активностью. 2) Операторы-консультанты более эмоционально чувствительны и отзывчивы, способны проникнуть во внутренний мир клиента для того, чтобы его лучше понять, что, в свою очередь, способствует наиболее качественному консультированию, в то время как у специалистов по сбору задолженности это качество не является приоритетным. 3) Операторы-консультанты чаще, чем специалисты отдела по сбору задолженности, используют стратегию «приспособление» по отношению к клиенту в конфликтной ситуации, и это является показателем профессионализма, поскольку цель их деятельности – привлечение постоянных клиентов и реализация банковского продукта. Для специалистов отдела по сбору задолженностей более характерно «соревнование», поскольку показателем успешности их деятельности является количество возвращенных кредитов. 4) Операторы-консультанты и специалисты отдела по сбору задолженностей обладают одинаково хорошо выраженными как коммуникативными, так и организаторскими склонностями. 5) Операторы-консультанты обладают более развитыми навыками слушания, чем специалисты отдела по сбору задолженностей. Это хорошо сочетается с требованиями, предъявляемыми спецификой деятельности. 6) Макиавеллизм более выражен у специалистов по сбору задолженности, нежели у операторов-консультантов. Это связано с тем, что специалисты по сбору задолженности для достижения поставленной цели, (например, принуждение клиента к оплате штрафа и т.п.) используют манипулятивные техники. 7) Специалисты отдела по сбору задолженности являются более стрессоустойчивыми, чем операторы-консультанты. 8) Операторы-консультанты менее ориентированы на результат, более альтруистичны, менее свободолюбивы и не стремятся оказывать влияние на других, тогда как

специалисты отдела по сбору задолженностей более ориентированы на результат, более эгоистичны, обнаруживают стремление к свободе и к влиянию на других. 9) У специалистов отдела по сбору задолженности в большей мере выражена интернальность, чем у операторов-консультантов. Это является показателем того, что у специалистов отдела по сбору задолженностей есть вполне определенная цель, проявляющаяся в конкретном результате их деятельности – количество возвращенных кредитов, за что они получают бонусы. По этой причине результат может зависеть только от них самих. Все выводы сделаны на основе анализа количественных данных и подтверждены статистически.

Полученные в ходе констатирующего эксперимента данные указывают на достигнутый уровень социально-психологической компетентности изучаемых банковских работников. В то же время мы предположили, что в ходе формирующего эксперимента на основе целенаправленной тренинговой работы можно добиться существенного повышения уровня профессионально важных качеств этих работников. С этой целью была составлена программа, применяемая для сотрудников разных отделов¹⁰. Для проведения экспериментального исследования было отобрано по 30 человек из каждого отдела с самыми низкими показателями исследуемых личностных качеств. Статистически значимых различий в отобранных для тренинга группах с помощью критерия Манна-Уитни обнаружено не было.

До начала эксперимента показатели перцептивно-интерактивной компетентности в группе ОСКП преобладали по социальной автономности и составляли 25,1 балл, что говорит о наличии совместной деятельности среди коллег. Далее идет взаимопознание – 20,5 балла и 20,4 балла взаимовлияние – это говорит, что сотрудники учитывают личностные особенности и могут понять точку зрения клиентов при консультировании. Выраженность социальной активности, которая составляет 18,8 балла – говорит о наличии специалиста совместной деятельности при взаимодействии с клиентом. Менее выражено взаимовлияние – 17,6 балла, что свидетельствует о степени значимости мнения и поступков клиентов. Это чаще касается ситуаций с негативным клиентами, когда специалисты, выслушав клиента, не принимают отрицательную информацию на себя. Наличие показателей по социальной адаптивности составляет 16,9 балла, которая указывает на удовлетворенность своим положением. Общий уровень

⁶ Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: 2002.

⁷ Там же.

⁸ Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика....

⁹ Знаков В.В. Методика исследования макиавеллизма личности. – М.: 2001.

¹⁰ Красненкова Н.С. Программа развития профессиональной социально-психологической компетентности работников банка. Метод. пособ. – Самара: 2010.

коммуникативной интерактивности достигает до 119,4 балла.

Результаты в группе УПСЗ по степени значимости распределяются аналогично, как у специалистов ОСКП, т.е. социальная автономность – 24 балла, взаимопознание – 20,4 балла, взаимопонимание – 20 баллов, социальная активность, взаимовлияние – 18,1 балла и социальная адаптивность – 16,7 баллов. Общий уровень коммуникативной интерактивности составляет 118,7 балла.

После проведения тренинговой программы, направленной на развитие социально-психологической компетентности банковских работников в профессиональной деятельности, уровень коммуникативной интерактивности у специалистов ОСКП увеличился на 13,3 баллов и составляет 132,7 балла. Сравнивая показатели до и после использования программы отметим, что они были увеличены по следующим шкалам как: взаимопознание на 1,3 балла, взаимопонимание на 3 балла, взаимовлияние на 4,4 балла, социальная адаптивность на 5,4 балла и социальная автономность на 2,4 балла, но социальная автономность была снижена на 1,8 балла. С помощью критерия Вилкоксона обнаружены достоверно значимые различия при $p \leq 0,01$ по взаимопознанию, где $Z = -3,731$, взаимопониманию ($Z = -4,735$), взаимовлиянию ($Z = -4,797$), социальная автономность ($Z = -3,823$), социальная адаптивность ($Z = -3,4,799$), социальная активность ($Z = -4,622$) и коммуникативная интерактивность ($Z = -4,786$).

Значения в группе УПСЗ по коммуникативной интерактивности тоже были увеличены на 11,4 балла. Так же были увеличены взаимопознание на 0,6 балла, взаимопонимание на 1,1 балл, взаимовлияние на 3,9 балла, социальная автономность была снижена на 1,8 балла, показатели по социальной адаптивности были увеличены на 4,6 балла и социальная активность увеличилась на 3 балла. С помощью критерия Вилкоксона подтвердились различия при $p \leq 0,01$ по следующим шкалам: взаимопознание ($Z = -3,731$, взаимопонимание ($Z = -3,841$), взаимовлияние ($Z = -4,763$), социальная автономность ($Z = -3,692$), социальная адаптивность ($Z = -4,803$), социальная активность ($Z = -4,803$), коммуникативная интерактивность ($Z = -4,080$) и взаимопознание, где ($Z = -2,018$, при $p \leq 0,05$).

Сравнивая показатели по группам мы видим, что коммуникативная интерактивность выше у специалистов-консультантов – это связано с тем, что данные специалисты в большей мере используют оценку личностных особенностей клиентов и стали больше стремиться к пониманию клиента, что влияет на качество кон-

сультации и, в свою очередь, не является приоритетном в другом отделе.

На начало эксперимента средние значения уровня эмпатических способностей в группе ОСКП и УПСЗ являются одинаковыми и составляют 18 баллов, но эти значения говорят о заниженном уровне эмпатии. Преобладающими каналами эмпатии в группе ОСКП является идентификация в эмпатии – 3,7 балла и установки, способствующие или препятствующие эмпатии – 3,5 балла. В группе УПСЗ доминирующими каналами эмпатии является идентификация в эмпатии – 3,5 балла и интуитивный канал эмпатии – 3,5 балла.

После работы по программе, сравнения показатели до и после проведения тренинговой программы, мы видим, что результаты, входящие в состав эмоционального компонента, выросли и перешли с заниженного уровня на средний. Уровень эмпатии больше на 2,5 балла у специалистов ОСКП, чем у специалистов УПСЗ. Рассматривая каждую группу отдельно, мы видим, что у специалистов ОСКП больше выражена, прежде всего, проникающая способность в эмпатии, что расценивается, как свойство, позволяющее создать атмосферу открытости, доверительности, что направлено на расположение клиента. Далее идет идентификация, что позволяет понять на основе переживаний и постановки себя на место клиента, что способствует правильному и быстрому решению проблемы клиента. Затем идет рациональный канал эмпатии, интуитивный, эмоциональный и установки, способствующие или препятствующие эмпатии. Здесь с помощью критерия Вилкоксона обнаружены достоверно значимые различия относительно рационального канала эмпатии ($Z = -4,365$, $p \leq 0,01$), эмоционального ($Z = -4,795$, $p \leq 0,01$), интуитивного ($Z = -4,795$, $p \leq 0,01$), проникновение способностей в эмпатии ($Z = -4,903$, $p \leq 0,01$), идентификация в эмпатии ($Z = -4,274$, $p \leq 0,01$) и самого уровня эмпатии ($Z = -4,715$, $p \leq 0,01$).

В группе УПСЗ каналы эмпатии распределились таким образом, что предпочтение отдается установкам, способствующим или препятствующим эмпатии, которые позволяют спокойно специалистам относиться к переживаниям и проблемам клиентов, ведь здесь важен возвращенный долг банку. Затем выбор падает на интуитивный и следом рациональный канал эмпатии. Одинаково проявляется проникающая способность в эмпатии и идентификация. Менее всего присущ эмоциональный канал эмпатии. С помощью критерия Вилкоксона эта тенденция подтверждена относительно рационального ($Z = -4,369$, $p \leq 0,01$), эмоционального ($Z = -4,714$,

$p \leq 0,01$) и интуитивного каналов эмпатии (при $Z = -3,506$, $p \leq 0,01$).

Обратим внимание на то, что если общие результаты уровня эмпатии до проведения работы по программе по двум группам были идентичны и составляли по 18 баллов соответственно, то после проведения программы у специалистов ОСКП они были увеличены на 9 баллов, а у специалистов УПСЗ на 6,5 баллов. Это объяснимо тем, что при консультации клиентов специалистами ОСКП важна подстройка под клиента, понимание его и значимости для него его проблемы, что способствует наилучшему качеству консультации и будет способствовать повторному обращению клиента в банк.

При возникновении конфликтной ситуации специалисты ОСКП выбирают стратегию «компромисс» – 8 баллов, затем «сотрудничество» – 7, 2 балла и избегание – 7,1 балл, далее приспособление и соревнование – 3,5 балла. Такая же последовательность наблюдается и у специалистов УПСЗ при конфликте, стратегия «компромисс» – 7,8 баллов, «сотрудничество» – 7, 3 балла, «избегание» – 7,2, «приспособление» – 5,4 балла и «соревнование» – 3,7 балла.

Средние значения первичных данных в группе ОСКП и УПСЗ незначительно отличаются друг от друга. Но по результатам тестирования видно, что обе группы при наступлении конфликтной ситуации выбирают стратегию «компромисс», затем «сотрудничество» и «избегание».

Таким образом, на начало эксперимента мы можем констатировать отсутствие значимых различий в группе ОСКП и УПСЗ, что установлено при помощи статистического анализа. Это связано с тем, что в группы были отобраны специалисты с самыми низкими показателями, чтобы улучшить результаты и отследить, как они меняются в каждой группе в отдельности.

После того, когда с сотрудниками ОСКП и УПСЗ была проведена тренинговая программа, обнаруживается тенденция к смене установок эмоционального компонента. При возникновении конфликтной ситуации со стороны клиента специалисты ОСКП, прежде всего, направлены на «сотрудничество», где обе стороны остаются в выигрыше, затем выбирается стратегия «компромисс», «приспособление», «избегание» и мало присуще «соревнование». С помощью критерия Вилкоксона обнаружены достоверно значимые различия по таким показателям, как соревнование ($Z = -3,754$, при $p \leq 0,01$) сотрудничество ($Z = -4,567$, при $p \leq 0,01$), избегание ($Z = -3,850$, при $p \leq 0,01$) и приспособление ($Z = -2,015$, при $p \leq 0,05$).

Специалисты УПСЗ в сложившейся конфликтной ситуации выбирают «соревнование»,

что и объяснимо тем, что они направлены на стремление добиваться своих интересов. Затем предпочтение отдается стратегии «компромисс», «сотрудничество», «избегание» и крайне редко выбирают «приспособление». Использование критерия Вилкоксона позволило выявить значимые различия по показателям: соревнование ($Z = -4,817$, при $p \leq 0,01$), сотрудничество ($Z = -2,419$, при $p \leq 0,01$), избегание ($Z = -3,330$, при $p \leq 0,01$).

Заметим, что перед группами УПСЗ и ОСКП при разрешении конфликтных ситуаций стоят разные приоритетные цели: специалисты-консультанты должны стремиться к тому, чтобы клиент остался довольным, а специалисты отдела по сбору задолженности должны добиться, чтобы клиент вернул долг.

По поведенческому компоненту значения показателей коммуникативных и организаторских склонностей до и после проведения работы по программе получили результаты в группе ОСКП 14,3 балла – коммуникативные склонности, 15,6 балла – организаторские склонности. В группе УПСЗ средние значения по коммуникативным склонностям составили 14,3 балла и 15,5 балла – организаторские склонности.

После проведения программы результаты в группе ОСКП коммуникативных склонностей были увеличены на 1,3 балла, а организаторские склонности были при этом снижены на 0,4 балла. Полученные изменения подтвердил метод критерия Вилкоксона обнаружив статистически значимые различия в показателе коммуникативных склонностей ($Z = -3,507$ при $p \leq 0,01$) и организаторских склонностях ($Z = -2,840$ при $p \leq 0,05$).

В группе УПСЗ произошли изменения по увеличению коммуникативных склонностей на 0,7 балла и организаторских на 0,3 балла. Значимость этих изменений подтверждается данными использования критерия Вилкоксона по коммуникативным склонностям ($Z = -3,962$, $p \leq 0,01$) и ($Z = -3,563$, $p \leq 0,01$) организаторским.

Таким образом, у специалистов двух групп достаточно хорошо выражены, как коммуникативные, так и организаторские склонности, но у специалистов-консультантов больше выражены коммуникативные склонности, нежели чем организаторские, что составило разницу в 0,4 балла, т.к. им больше приходится взаимодействовать с клиентами. В то время как у специалистов первоначального сбора задолженности на 0,3 балла больше организаторские склонности, что доказывает, что они всю ситуацию стараются брать под свой контроль.

Показатели умения слушать у специалистов-консультантов составляют – 65 баллов, а у специалистов управления первоначального сбора

задолженности – 63 балла. После проведения тренинговой работы мы видим, что полученные ранее результаты в двух группах были изменены в сторону увеличения, и умение слушать стало развито выше среднего уровня. Но средние значения, которые преобладают на 6 баллов в группе ОСКП, нежели у специалистов УПСЗ, показывают, что умение слушать больше выражены у специалистов-консультантов, что и объяснимо спецификой их работы, где очень важно прежде услышать клиента, чтобы в дальнейшем предоставить клиенту интересующий его ответ.

Метод критерия Вилкоксона позволил обнаружить статистически значимые различия в показателе умения слушать в группе ОСКП ($Z = -4,403$, при $p \leq 0,01$) и группе УПСЗ ($Z = -4,504$, при $p \leq 0,01$).

По методике исследования макиавеллизма личности В.В.Знакова значения поведенческого компонента макиавеллизма личности до проведения работы по программе у специалистов-консультантов являются больше на 2 балла и составляют – 62 балла, нежели у специалистов отдела первоначального сбора задолженности, что составило – 60 баллов. Данные результаты говорят о низком уровне макиавеллизма в той и другой группе.

После проведенной работы по тренинговой программе результаты значительно были увеличены и перешли в группе ОСКП на средние значения – 78 баллов, а в группе УПСЗ на высокие значения – 83 балла. Измененные показатели говорят, что специалисты УПСЗ наиболее часто применяют метод манипуляции (давления) на клиента для достижения своей цели, чем специалисты другого отдела.

Значимость этих изменений подтверждается данными использования критерия Вилкоксона ($Z = -4,707$, $p \leq 0,01$) в группе УПСЗ, а в группе ОСКП изменения не подтверждены.

У специалистов-консультантов преобладает в большей степени установка на результат, чем на процесс и составляет 6 баллов. Выражена направленность на альтруизм – 5 баллов. Установка на свободу направлена больше на 0,2 балла, чем на труд и составляет – 5,4 балла. Ярко выражена направленность на деньги, чем на власть и составляет – 3,1 балла.

Специалисты УПСЗ отобранные для эксперимента имеют следующие установки: установка на результат составляет – 6,2 балла, на альтруизм – 5 баллов, установка на труд больше выражена и составляет – 5,9 балла, в то время как на свободу – 5,4 балла и установка на деньги преобладает над установкой на власть, что составляет – 2,9 балла.

После тренинговой работы в группе ОСКП показатели были увеличены по установкам на процесс и результат, сохраняя направленность на результат. Значения по установке на альтруизм были увеличены, а на эгоизм снижены. Изменена установка направленность на труд, чем на свободу. Увеличены результаты установок на власть и деньги.

Значимость этих изменений подтверждается данными использования критерия Вилкоксона относительно установки на процесс ($Z = -3,715$, $p \leq 0,01$), на результат ($Z = -4,009$, $p \leq 0,01$), на альтруизм ($Z = -2,419$, $p \leq 0,05$), на эгоизм ($Z = -2,501$, $p \leq 0,05$), на труд ($Z = -2,374$, $p \leq 0,05$), на свободу ($Z = -2,492$, $p \leq 0,05$), на деньги ($Z = -2,327$, $p \leq 0,05$), на власть изменения не подтверждены.

В группе УПСЗ также были изменены показатели в сторону увеличения по установкам на процесс и результат с сохраненной направленностью на результат. Показатели установок на альтруизм, эгоизм, труд и свободу остались почти без изменений. Изменена установка с направленностью на власть, чем на деньги. Полученные изменения подтверждены данными использования критерия Вилкоксона относительно установки на процесс ($Z = -2,645$, $p \leq 0,01$), на результат ($Z = -3,854$, $p \leq 0,01$), на власть ($Z = -3,727$, $p \leq 0,01$), на деньги ($Z = -2,646$, $p \leq 0,01$). На альтруизм, эгоизм, труд, свободу изменения не подтверждены.

Для сотрудников двух групп важен результат в работе, в независимости является ли это качественной консультацией или согласие клиента вернуть просроченную задолженность банку. Менее эгоистичны и больше направлены на труд. Для сотрудников ОСКП больше значимы деньги, чем власть, в то время как сотрудники УПСЗ больше предпочтение отдают установке, направленной на власть, что помогает им в работе с клиентами быть более «жесткими».

Перейдем к показателям по стрессоустойчивости. Значения полученных показателей до проведения тренинговой работы у специалистов-консультантов и специалистов отдела первоначального сбора задолженности являются равными и составляют 25 баллов соответственно.

Сравнивая результаты до и после проведения тренинговой работы, отметим, что результаты по окончании тренинга были снижены, что составило у специалистов ОСКП – 17 баллов и 13 баллов у специалистов УПСЗ. Результаты до программы показывали, что неустойчивость к стрессам проявляется нередко у отобранных сотрудников, а после программы уровень стрессоустойчивости возрос.

Сравнивая результаты по группам после программы, отмечаем разницу в 4 балла. Это

говорит о том, что специалисты УПСЗ более стрессоустойчивы, чем специалисты ОСКП. По нашему предположению это связано с тем, что сотрудники УПСЗ чаще встречаются со стрессовыми ситуациями и принимают их за норму, чем специалисты ОСКП, где конфликтный клиент бывает не частым. В двух группах достоверно значимые изменения отмечены в показателе стрессоустойчивости. Где значения в группе ОСКП ($Z=-4,716$, при $p\leq 0,01$) и УПСЗ ($Z=-4,789$, при $p\leq 0,01$).

Полученные результаты специалистов двух групп, отобранных для формирующего эксперимента на основе наиболее низких показателей среди других специалистов, показывают, что при сравнении значений между группами ОСКП и УПСЗ результаты почти аналогичны, но при этом данные результаты являются низкими. Таким образом, на начало эксперимента мы можем констатировать низкие показатели социально-психологической компетентности в профессиональной деятельности у специалистов-консультантов и специалистов отдела пер-

воначального сбора задолженности, которые требуют дальнейшей корректировки для более качественной и продуктивной консультации. Анализируя полученные результаты после проведения тренинговой работы со специалистами двух групп, можно сделать вывод, что у специалистов двух отделов после проведения тренинговой работы были значительно изменены показатели в сторону улучшения по всем измеряемым параметрам, и произошла определенная смена установок.

Таким образом, можно сделать вывод, что результаты констатирующего и формирующего экспериментов, полученные на основе использования разработанной нами тренинговой программы, позволили выявить некоторые психологические закономерности и механизмы процесса целенаправленного формирования социально-психологической компетентности различных групп банковских работников, что может способствовать повышению эффективности их профессиональной деятельности.

PSYCHOLOGICAL PATTEMS AND MECHANISMS OF SOSIAL-PSYCHOLOGICAL COMPETENCE OF BANK EMPLOYEE

© 2013 N.S.Krasnenkova, N.N.Yarushkin[°]

Samara State Academy of Social Sciences and Humanities

The article contains results of the researching of psychological patterns and mechanisms of the formation process of social and psychological competence. These results were received on the assumption of information about bank's employee's competence of the most common divisions on the basis of the coaching work.

Keywords: social and psychological competence, psychological characteristics of professional activity of bank employees, training program.

[°] Krasnenkova Natalia Sergeevna, post-graduate of Samara state academy of social sciences and humanities.

E-mail: krasnenkovans@mail.ru.

Yarushkin Nikolay Nikolaevich, Doctor of Psychological Sciences, Professor, Head of the Chair of General and Applied Psychology, Department of Psychology.

E-mail: nyarushkin@mail.ru