

Таким образом, конфликты профессионального самоопределения выражаются в нарушении психологического равновесия, осложнении, затруднении основных видов деятельности, невозможности реализации планов и программ до тех пор, пока не разрешится противоречие. Неспособность личности самостоятельно разрешить конфликт профессионального самоопределения усиливает негативные тенденции профессионального развития и порождает кризисы.

В нашей работе мы ставим цель раскрыть механизмы перехода конфликта профессионального самоопределения в кризис профессионального развития, на примере психологов находящихся на стадии профессионализации. Поэтому, на наш взгляд, необходимо рассмотреть конфликты, относящиеся к мотивационно-потребностному типу по классификации Е.В. Есликовой. А это конфликт профессионального роста и конфликт профессиональной карьеры, которые при невозможности разрешения противоречий могут перерасти в аналогичные кризисы — кризис профессионального роста и кризис профессиональной карьеры.

М.В. Андреева, О.В. Усова
г. Екатеринбург, УГТУ–УПИ

Личностные компетенции эффективного менеджера в системе банковских услуг: эмпирическая модель

Большинство современных российских банков фиксируют компетентность своих работников в понятиях квалификации (образование, профессиональные навыки и стаж работы). Квалификация (профессиональные компетенции) является формальным допуском работника к работе. Однако часто подбор того или иного кандидата на вакантные должности осуществляется на интуитивном уровне работодателя. Данный принцип, по нашему мнению, не может служить основанием для научного решения проблемы и не гарантирует в дальнейшем эффективность деятельности персонала.

Кроме того, очень часто функции, предполагаемые должностью не фиксируются ни трудовым контрактом, ни должностными инструкциями, являясь предметом устной договоренности между работодателем и работником. Данный факт сильно затрудняет процесс формализации требований к кандидатам на работу (или наоборот) и делает невозможным аргументировать выбор в пользу конкретного человека.

Ситуация осложняется и тем, что при подборе кандидатов по формальным признакам нет возможности предсказать уровень их личностных компетенций и эффективность выполнения деятельности в дальнейшем. Таким образом, назрела необходимость создания системы подбора персонала с учетом как формальных, так и неформальных показателей, а именно – уровня выраженности личностных качеств у претендентов на должность менеджера в системе банковских услуг.

В связи с поставленной проблемой определены следующие исследовательские вопросы:

1. Какие факторы будут являться системообразующими в модели личностных компетенций менеджеров по работе с клиентами банка?
2. Какие критерии будут определять профессиональную и личностную компетентность менеджеров по работе с клиентами банка?

Предлагаемый нами подход делает возможным: во-первых, выявить значимые факторы, обеспечивающие эффективность выполнения деятельности менеджеров в системе банковских услуг, во-вторых, создает предпосылки для стандартизации процедуры подбора на эти должности в HR – менеджменте.

Профессиональные компетенции – общая способность специалиста мобилизовать в профессиональной деятельности свои знания и умения, а также обобщенные способы выполнения действий [1].

Личностные (ключевые) компетенции – комплекс психологических качеств личности и способностей, обеспечивающих эффективное выполнение определенной профессиональной функции (или нескольких функций) [2].

HR – менеджмент (от англ. «human resource» – «человеческий ресурс») – функциональная область управления, отвечающая за персонал (подбор, обучение, аттестация и т.д.).

Цель исследования – на основании эмпирических данных исследования определить личностные компетенции эффективного менеджера по работе с клиентами в системе банковских услуг.

Гипотезой исследования было выдвинуто предположение, что эффективность менеджера в системе банковских услуг будет зависеть от его личностных компетенций и уровня выраженности этих качеств.

Участники исследования: В исследовании принимали участие менеджеры по работе с клиентами ведущих банков городов Екатеринбург и

Сургут в количестве 38 человек (2 – муж., 36 – жен.). Возраст участников исследования находился в диапазоне от 19 до 40 лет. Стаж работы по профессии – от 1 года до 10 лет ($M = 3,5$ года; $SD = 3,3$ года).

Экспертами выступали руководители высшего звена головного офиса и сотрудники службы персонала (в количестве 10 человек). Были представлены данные о профессиональных компетенциях и эффективности работы менеджеров по работе с клиентами (возраст, стаж работы в банковской системе, стаж работы в данном подразделении банка, количество заключенных менеджером договоров (в среднем за месяц)).

Для проведения исследования были использованы: метод тестирования, анализ продуктов деятельности, методы математической обработки данных.

Нами были использованы следующие методики: тест избирательности внимания Мюнстерберга, «Вопросник личности Айзенка» (EPQ-R, 1994), «Тестирование развития самоконтроля» (Русская версия вопросника Ю. Куля (НАКЕМР-90)), методики оценки коммуникативных навыков «Умение слушать» и «Умение выражать свои мысли».

Полученные результаты исследования обрабатывались методами математической статистики. Обработка данных проводилась в статистическом пакете Statistica (версия 5.5). Был использован корреляционный (по Пирсону) и факторный (ANOVA/MANOVA) анализ. На основании полученных данных в ходе трехфакторного дисперсионного анализа была построена модель профессиональных и личностных компетенций как для менеджеров по работе с клиентами в системе банковских услуг.

В результате проведенного исследования и трехфакторного дисперсионного анализа была построена эмпирическая модель личностных компетенций эффективного менеджера по работе с клиентами в системе банковских услуг.

В данную модель вошли следующие переменные: показатель избирательности внимания и свойство темперамента – нейротизм. Причем, данные факторы оказывали как отдельные ($F(2, 26) = 6,28$, $p < .006$), так и совместные эффекты ($F(4, 29) = 2,79$, $p < .04$) на показатель эффективности деятельности менеджера в системе банковских услуг.

Уровень выраженности этих показателей также оказывал влияние на показатель эффективности деятельности менеджера. Наивысшая эффективность деятельности менеджеров данной категории была выявлена у участников исследования с высоким уровнем выраженности внимания и низким уровнем выраженности нейротизма, чем при других сочетаниях.

Показатель «Нейротизма» оказал также отдельные эффекты на показатели: «Контроль за действием (при неудаче)» ($F(2, 26) = 7,19$, $p < .003$) и «Коммуникативные навыки (умение выражать свои мысли)» ($F(2, 26) = 3,19$, $p < .05$). Влияние показателя «Нейротизм» на данные показатели было также выше при низких уровнях значений, чем при высоком и среднем уровнях.

Предположение о вхождении в данную модель показателей «Экстраверсии» и «Умение слушать» не нашли своей эмпирической поддержки.

Также в данную модель не вошли показатели профессиональных компетенций менеджеров банка.

1. Выбранные нами показатели профессиональных компетенций (стаж работы в банковской системе, стаж работы в банке, эффективность деятельности – количество заключенных договоров в месяц) взаимосвязаны между собой. Однако показатели стажа работы в банковской системе и в данном банке не оказывают влияние на показатель эффективности деятельности менеджеров по работе с клиентами.

2. На показатель эффективности деятельности оказывают влияние личностные компетенции менеджеров по работе с клиентами в системе банковских услуг. К данным компетенциям относятся: свойства темперамента (нейротизм — эмоциональная стабильность), показатель уровня внимания, уровень выраженности контроля за действием, развитие коммуникативных навыков (умение выражать свои мысли).

3. Системообразующими факторами в модели эффективного менеджера по работе с клиентами в сфере банковских услуг определены высокие уровни выраженности внимания и эмоциональной стабильности. Взаимодействие этих факторов оказывает совместное влияние на показатель эффективности деятельности менеджеров по работе с клиентами и обеспечивает более высокое значение этого показателя, чем другие уровни взаимодействия.

4. Личностные компетенции менеджеров (уровень контроля, коммуникативные навыки), взаимосвязаны между собой и представляют единую подсистему, оказывающую влияние на системообразующий фактор «Внимание». При этом, уровень выраженности личностных компетенций находятся в зависимости от другого системообразующего фактора – эмоциональной стабильности. Чем выше уровень эмоциональной стабильности у менеджеров по работе с клиентами, тем выше уровень их контроля за действием и умение выражать свои мысли.

5. Высокий уровень выраженности коммуникативных навыков у менеджеров по работе с клиентами избыточен для эффективности их деятельности. Чем выше уровень коммуникативных навыков у менеджеров по работе с клиентами, тем ниже эффективность их деятельности. Наиболее оптимальным уровнем выраженности коммуникативных навыков (умение слушать) был определен средний уровень, чем высокий и низкий уровни.

6. Таким образом, выдвинутая нами гипотеза получила эмпирическую поддержку, опираясь на результаты исследования, были сформулированы рекомендации для работы с персоналом данной категории.

Настоящее исследование было направлено на выявление личностных компетенций персонала банка в области HR – менеджмента.

На основании данных, полученных в ходе исследования, были разработаны критерии оценки соискателей на вышеуказанную должность и аттестации данной категории персонала.

В дальнейшем возможно создание компьютерной программы «Отбора и оценки эффективности менеджера по работе с клиентами в системе банковских услуг» с конкретными методиками, прошедшими апробацию в процессе исследования. Поиск наиболее оптимальных форм осуществления вышеуказанной программы является заманчивой перспективой нашей дальнейшей работы.

Библиографический список

1. Давыдов О.М., Ларионова Г.А. Структура системы оценивания профессиональных компетенций управления качеством у менеджеров предприятий автомобильной промышленности. / Материалы Всесоюзной научно-практической конференции. – В 4-х ч. – Ч.1,2. - ГОУ ВПО «Рос. гос. проф-пед. ун-т». Екатеринбург, 2007. – 224 с.

2. Зеер Э.Ф. Личностно-развивающее профессиональное образование. Екатеринбург: Изд-во РГППУ, 2006.170 с.

М.В. Антропова, О.А. Рудей
г. Екатеринбург, РГППУ

Взаимосвязь выгорания и нервно-психической устойчивости учителей средней школы

Интерес к синдрому «психического выгорания» возник в зарубежной психологии в 1970-х годах, и по настоящее время эта проблема широко изучается в контексте профессиональных стрессов.

Данной проблематикой занимались такие ученые, как К. Маслач, С. Джексон, Н.Е. Водопьянова, А.А. Баранов, Е.В. Орел.

Синдром «выгорания» довольно широко известен и исследуется в зарубежной психологии. Что касается отечественной науки, то данный феномен как самостоятельный практически не изучался. В имеющихся работах он либо обозначался, либо рассматривался в контексте более широкой проблематики.

В настоящее время существует единая точка зрения на сущность «психического выгорания» и его структуру. Согласно Н.Е. Водопьяновой, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы.

Наиболее ярко синдром «выгорания» проявляется в тех случаях, когда коммуникации отягощены эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Вероятность появления проблемы «выгорания» увеличивается по мере возрастания частоты и продолжительности контактов разрушительной или раздражительной природы. Соответствующим образом, «выгорание» соотносится с количеством и качеством контактов, которые профессионал имел со своими подчиненными, клиентами, подопечными и т.д.

Синдром «выгорания» наиболее характерен для представителей коммуникативных профессий, в том числе для всех категорий руководителей, менеджеров, выполняющих функции управления персоналом.

Деятельность человека в современных системах управления техникой связана с периодически повторяющимся воздействием профессиональных, социальных, экологических и дру-