

*Корольчук М. С., доктор психологічних наук, професор,
завідувач кафедри психології КНТЕУ (м. Київ)*

Кушніренко К. О., аспірант кафедри психології КНТЕУ (м. Київ)

ПРОЯВИ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

У статті представлено результати дослідження індивідуально-психологічних особливостей діяльності фахівців банківської сфери. У 100 працівників банківської сфери з'ясовано особливості самооцінки, темпераменту, особистісні якості, а саме: реалістичний рівень домагань; адекватна самооцінка; середній рівень тривоги; соціальна контактність; помірний лідерський потенціал; орієнтація в проблемних ситуаціях; прагнення знаходити позитивне в житті.

Ключові слова: фахівець, банківська сфера, індивідуально-психологічні особливості, самооцінка.

В статье представлены результаты исследования индивидуально-психологических особенностей деятельности специалистов банковской сферы. У 100 работников банковской сферы определено особенности самооценки, темперамента, личностные качества, а именно: реалистический уровень притязаний, адекватная самооценка, средний уровень тревоги, социальная контактность, умеренный лидерский потенциал, ориентация в проблемных ситуациях, стремление находить положительное в жизни.

Ключевые слова: специалист, банковская сфера, индивидуально-психологические особенности, самооценка.

Актуальність проблеми. Вимоги до працівників банківської сфери (БС) суттєво змінюються, і суттєво зростають завдяки економічним і суспільним ризикам, конкуренції між банками, зростання життєвих потреб, 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, особистісної сфери. [2,3,5] Аналіз сучасних вітчизняних та зарубіжних наукових джерел показав, що психологічні вимоги до працівника БС було розроблено ще в середині минулого століття. При чому прямої постановки проблеми щодо дослідження особистісної сфери не виявлено, що підтверджує актуальність психологічного аналізу діяльності працівників БС.

Дослідження виконано відповідно до плану науково-дослідної роботи Київського національного торговельно-економічного університету 2012-2015 роки: «Психологічне забезпечення професійної діяльності працівників підприємств» та «Психологічне забезпечення подолання професійного стресу та збереження здоров'я працівників підприємств».

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

Завдання полягає в описі результатів емпіричного дослідження, індивідуально-психологічних особливостей діяльності фахівців банківської сфери.

З метою вивчення особистісної сфери фахівців БС було проведено емпіричне дослідження. У ньому прийняли участь 100 працівників банку «Київська Русь», які безпосередньо у своїй діяльності взаємодіють з клієнтами.

Для дослідження особистісної сфери спеціалістів БС застосовувались методики «16-ти факторний особистісний опитувальник Кеттела», «Діагностика самооцінки та рівня домагань Т.В.Дембо – С.Я.Рубінштейн» в модифікації А.М.Прихожа та «Особистісний опитувальник Айзенка». [1,4]

Результати методики «Діагностика самооцінки та рівня домагань Т.В.Дембо – С.Я.Рубінштейн» в модифікації А.М.Прихожан показали такі результати: - шкала здоров'я: рівень домагань (РД) – 89,87±2,19 б., самооцінка (С) – 49,81±3,41 б., розбіжність (Р) – 39,85±3,13 б.; - шкала розумові здібності: РД – 83,50±2,61 б., С – 57,94±2,92 б., Р – 25,56±2,26 б.; - шкала характер: РД – 80,40±2,70 б., С – 56,00±2,92 б., Р – 24,40±1,88 б.; - шкала авторитет у ровесників: РД – 79,46±2,95 б., С – 53,79±3,38 б., Р – 25,67±2,61 б.; - шкала цілеспрямованість: РД – 84,06±2,61 б., С – 56,29±3,21 б., Р – 27,77±2,67 б.; -шкала зовнішність: РД – 87,04±2,53 б., С –

51,00±3,80 б., Р – 36,04±3,28 б.; шкала впевненість у собі: РД – 86,90±2,67 б., С – 48,98±3,52 б., Р – 37,92±3,01 б.

Отже, ми виявили, що у спеціалістів БС рівень домагань за усіма шкалами досліджуваних показників знаходиться на реалістичному рівні, оскільки цей рівень характеризують дані в межі 60-89 б., але враховуючи те, що отримані показники знаходяться в межах 79,46-89,87 б., то це, порівняно, високий рівень, що свідчить про оптимістичні налаштування на свої можливості, і є важливим фактором особистісного розвитку.

Водночас, показник самооцінки у спеціалістів БС знаходиться у межах 48,98-57,94 б., при «нормі» 45-74 б. – це реалістична, адекватна самооцінка, що дозволяє людині правильно співвідносити свої сили із завданнями різної складності і з вимогами тих, що оточують. Але, водночас, більш оптимальною для особистісного розвитку людини є самооцінка на рівні 60-74 б., що свідчить про те, що працівникам БС необхідно підвищувати свою самооцінку з метою саморозвитку. [4]

Отже, вивчаючи рівень домагань та висоту самооцінки особистості, необхідним є показник розбіжності між цими показниками. Для спеціалістів БС показник розбіжності знаходиться в межах 24,40-39,85 б., при «нормі» в 8-22 б. Це свідчить про те, що у спеціалістів БС відмічається різкий розрив між рівнем домагань та своєю самооцінкою, якийсь конфлікт між тим, до чого людина прагне, і між тим, що вважає для себе можливим. Такий суттєвий розрив не тільки стимулює розвиток, але і, навпаки, може гальмувати його.

Тобто, ми виявили, що реалістичний рівень домагань у фахівців банківської сфери поєднується з адекватною самооцінкою, але на відносно заниженому рівні, і це призводить до різкого розриву між ними. Отже, для оптимального розвитку особистості, і, відповідно, функціонування спеціалістів банківських структур, необхідно підвищувати висоту самооцінки працівників, що в подальшому призведе до зниження розриву між рівнем домагань та самооцінкою.

Методика «Особистісний опитувальник Айзенка» направлена на оцінку симптомокомплексу екстраверсії-інтроверсії та нейротизму (емоційної стабільності). В

своїй основі має три показники: екстраверсія-інтроверсія, нейротизм, щирість. Середній показник який характеризує відвертість у спеціалістів БС виявився на рівні 3,5 б., що свідчить про щирість досліджуваних при проведенні опитування, оскільки показники до 4 балів означають відвертість. У фахівців БС показник нейротизму знаходиться на рівні 11,63±0,47 б., що потрапляє в межі низького рівня нейротизму, але оскільки цей показник дуже наближений до середнього значення, він свідчить про амбівалентність. Водночас, показник екстраверсії-інтроверсії у спеціалістів БС знаходиться на рівні 12,04±0,47 б., що потрапляє в межі екстраверсії, але є амбівалентним показником. [1]

Взагалі, за результатами дослідження у спеціалістів БС виявлено представників за усіма типами темпераменту, а саме: сангвініки – 36%, флегматики 24%, холерики – 22% та меланхоліки – 18%.

Тобто, ми виявили, що найбільш характерним для спеціалістів БС є сангвіністичний вид темпераменту. Характерними ознаками є висока психічна активність, енергійність, працелюбивість, багата міміка, комунікабельність, швидкість рухів, швидкість пристосування до нових умов, відзивчивість. Але, оскільки, ми знаємо що не існує людей з чистим типом темпераменту, і наші показники є скоріше ознакою середнього, а ніж яскравим вираженням певного типу темпераменту, тому що 11-12 балів є середнім як для показника нейротизму, так і для показника екстраверсії-інтроверсії, можемо стверджувати, що в БС наявні представники всіх видів темпераменту, у різних проявах і поєднаннях, що є позитивною ознакою для функціонування банків в цілому, оскільки вид темпераменту не впливає на здібності людини, просто одні завдання легше розв'язуються людиною одного виду темпераменту, інші-іншою.

Методика «16-ти факторний особистісний опитувальник Кеттела» направлена на дослідження широкої сфери індивідуально-особистісних відносин, професійно важливих якостей. Методика містить 16 первинних фактора і 4 вторинних. [4]

Показник А «замкнутість-комунікабельність» у спеціалістів БС знаходиться на рівні 5,83±0,26 стенов, що

свідчить про комунікабельність, відкритість, готовність до співпраці.

Результати за показником В «інтелект» у спеціалістів БС спостерігаються на рівні $5,58 \pm 0,34$ стенів, тобто характерним є середній рівень оперативності мислення, наявність як конкретного так і абстрактного мислення, достатній рівень загальної культури, здатність до вивчення нового.

Дані показника С «емоційна нестабільність - стабільність» у спеціалістів БС визначено на рівні $5,35 \pm 0,29$ стенів, що вказує на поєднання емоційної стійкості з імпульсивністю, гнучкості і, одночасно, стійкості в інтересах, високою працездатністю.

Показник Е «підпорядкованість-домінантність» у спеціалістів БС зафіксовано на рівні $5,96 \pm 0,26$ стенів, що свідчить про самостійність, незалежність, наполегливість.

Результати за показником F «стриманість-експресивність» у спеціалістів БС знаходяться на рівні $4,46 \pm 0,26$ стенів, що вказує на розсудливість, обережність, стриманість у прояві емоцій, розважливість у виборі партнера для спілкування, оскільки, працюючи з клієнтами в банківських структурах спеціаліст має чітко і обережно надавати необхідну інформацію.

Дані показника G «низька нормативність поведінки-висока нормативність поведінки» у спеціалістів БС спостерігаються на рівні $6,23 \pm 0,31$ стенів, що характеризує сумлінність, відповідальність, стабільність та урівноваженість.

Показник H «боязкість-сміливість» у спеціалістів БС визначено на рівні $6,38 \pm 0,27$ стенів, що свідчить про сміливість, заповзятість, активність, наявність емоційних інтересів та готовність до ризику.

Дані за показником I «жорсткість-чутливість» у спеціалістів БС зафіксовано на рівні $5,06 \pm 0,30$ стенів і вказує на самовпевненість, розсудливість, гнучкість у судженнях, практичність, логічність.

Результати за показником L «довірливість-підозрілість» у спеціалістів БС знаходиться на рівні $7,02 \pm 0,23$ стенів, що свідчить про обережність, настороженість у ставленні до людей, автономність, самостійність, незалежність у соціальній поведінці.

Показник M «практичність-мрійливість» у спеціалістів БС спостерігається на рівні $4,56 \pm 0,25$ стенів, що характеризує високу

швидкість розв'язання практичних завдань, орієнтацію на зовнішню реальність, практичність.

Дані показника N «прямолінійність-дипломатичність» у спеціалістів БС визначено на рівні $6,04 \pm 0,25$ стенів, що вказує на вишуканість, уміння вести себе в суспільстві, дипломатичність, емоційну витриманість, уміння знаходити вихід зі складних ситуацій.

Результати показника O «спокій-тривожність» у спеціалістів БС зафіксовано на рівні $6,10 \pm 0,22$ стенів, що, в свою чергу, свідчить про заклопотаність, страх, незадоволеність собою. Даний показник знаходиться на полюсі тривожності, оскільки, робітники банків працюють з грошима, цінними бумагами, і несуть матеріальну і кримінальну відповідальність за свої дії.

Показник Q1 «консерватизм-радикалізм» у спеціалістів БС знаходиться на рівні $5,85 \pm 0,31$ стенів, що характеризує наявність інтелектуальних інтересів, розвинене аналітичне мислення, сприйнятливості до змін, до нових ідей, відмову приймати що-небудь на віру, спрямованість на аналітичну діяльність, готовність до порушення звичок і усталених традицій.

Дані за показником Q2 «конформізм-нонконформізм» у спеціалістів БС спостерігаються на рівні $4,94 \pm 0,25$ стенів, що вказує на соціабельність, прагнення працювати і приймати рішення разом з іншими людьми, відносно самостійність, винахідливість.

Результати за показником Q3 «низький самоконтроль-високий самоконтроль» у спеціалістів БС визначено на рівні $5,56 \pm 0,30$ стенів, що свідчить про вміння контролювати свої емоції і поведінку, наполегливість, схильність до дотримання етикету, цілеспрямованість.

Показник Q4 «розслабленість-напруженість» у спеціалістів БС знаходиться на рівні $5,21 \pm 0,20$ стенів, що свідчить про поєднання одночасно спокою і збудженості, оптимальну стресостійкість.

До вторинних показників методики Кеттела належать: тривога, екстраверсія-інтроверсія, чутливість, конформність.

Показник F1 «тривога» у спеціалістів БС зафіксовано на рівні $5,67 \pm 0,25$, що характеризує середній рівень тривоги, тобто

працівник задоволений тим, що є, і може домогтися того, що йому здається важливим, але водночас тривога може бути підвищеною в зв'язку з різноманітними ситуаціями, зумовлена ситуативно.

Дані показника F2 «екстраверсія-інтроверсія» у спеціалістів БС знаходяться на рівні $5,79 \pm 0,29$, що вказує на соціальну контактність, успішність при встановленні і підтримці міжособистісних зв'язків.

Результати за показником F3 «чутливість» у спеціалістів БС спостерігаються на рівні $5,79 \pm 0,24$, що свідчить про заповзятливість, рішучість, гнучкість особистості, оптимальну чутливість до життєвих нюансів.

Показник F4 «конформність» у спеціалістів БС визначено на рівні $5,35 \pm 0,26$, що вказує на оптимальну активність особистості, поєднання залежності та незалежності від групи, помірну відважність.

Звичайно, при інтерпретації результатів необхідно не просто описувати вираженість окремих факторів, а і їх поєднання, що утворюють симптомокомплекси комунікативних, інтелектуальних, емоційних та регуляторних властивостей особистості.

Групу комунікативних властивостей складають наступні фактори (показники): А – комунікабельність, Н – сміливість, Е – домінантність, L – підозрілість, N – дипломатичність і Q2 – самостійність.

Поєднання факторів А і Н відображають потребу особистості в спілкуванні, умінні спілкуватись. Оскільки показник $A=5,83 \pm 0,26$ і $N=6,38 \pm 0,27$, то спеціалісти БС взаємовідносин з людьми не уникають, але особиста ініціатива у збереженні контактів невисока; ініціатором спілкування стають в тому випадку, коли зачіпають його інтереси; мають невелике коло друзів і знайомих.

Поєднання факторів L і N відображають ставлення особистості до інших людей. Оскільки показник $L=7,02 \pm 0,23$ і $N=6,04 \pm 0,25$, то спеціалісти БС достатньо тонко розуміються на людях, задумуючись над мотивами їх поведінки; до людей ставляться доброзичливо, але без особливої довіри; в конфліктних ситуаціях шукають компромісні рішення.

Поєднання факторів Е і Q2 відображають деякі сторони лідерського потенціалу особистості. Оскільки показник $E=5,96 \pm 0,26$ і $Q2=4,94 \pm 0,25$, то спеціалісти БС мають помірний лідерський потенціал;

власну думку не нав'язують іншим; відповідальні рішення приймають самостійно.

Групу інтелектуальних властивостей складають наступні фактори (показники): В – інтелектуальність, М – мрійливість, N – дипломатичність і Q1 – сприйнятливості до нового.

Поєднання факторів В і М відображають інтелектуальні можливості особистості. Оскільки показник $V=5,58 \pm 0,34$ і $M=4,56 \pm 0,25$, то спеціалісти БС мають можливість досягти максимального успіху у розв'язанні практичних задач; здатні до творчих, детальних розробок ідей, запропонованих іншими.

Поєднання факторів N і Q1 відображають гнучкість та оперативність мислення особистості. Оскільки показник $N=6,04 \pm 0,25$ і $Q1=5,85 \pm 0,31$, то спеціалісти БС швидко орієнтуються в проблемних ситуаціях, але не завжди вміють прорахувати варіанти розв'язання, і тому обраний варіант не завжди є оптимальним.

Групу емоційних властивостей об'єднують наступні фактори (показники):

С-емоційна стійкість, F – безпечність, Н – сміливість в соціальних контактах, І – емоційна чуттєвість, О – тривожність і Q4 – напруженість.

Поєднання факторів С і І відображають чуттєвість особистості до емоціогенних впливів. Оскільки показник $C=5,35 \pm 0,29$ і $I=5,06 \pm 0,30$, то спеціалісти БС зберігають емоційну рівновагу переважно у звичній для себе атмосфері; при несподіваній появі додаткових труднощів виникає короткотривале почуття тривоги і безпорадності.

Поєднання факторів Н і F відображають схильність людини до ризикованої поведінки. Оскільки показник $N=6,38 \pm 0,27$ і $F=4,46 \pm 0,26$, то спеціалісти БС прагнуть знаходити позитивне в житті; вірять в удачу в тому випадку, коли ситуації знайомі і можна використовувати перевірені досвідом стратегії поведінки і рішення задач.

Поєднання факторів О і Q4 характеризує різні прояви тривожності як особистісної властивості. Оскільки показник $O=6,10 \pm 0,22$ і $Q4=5,21 \pm 0,20$, то спеціалісти БС відчувають тривогу у незвичних ситуаціях, але коли обстановка знайома, тривога зменшується або не виникає взагалі.

Питання психології

Групу регуляторних властивостей особистості утворюють фактори (показники): Q3 – самодисципліна та G – моральна нормативність. Оскільки показник $Q3=5,56\pm 0,30$ і $G=6,23\pm 0,31$, то спеціалісти БС організовані та зібрані в адаптованих ситуаціях; в разі появи додаткового навантаження можуть діяти хаотично, неорганізовано.

Висновки. З'ясовано особливості індивідуально-психологічних проявів особистісної сфери фахівців банківської сфери, які полягають у тому, що їм притаманно: реалістичний рівень домагань, адекватна самооцінка, середній рівень тривожності, заповзятливість; з комунікативних властивостей – помірні

комунікативність, доброзичливість без особливої довіри, компромісність у взаєминах; в інтелектуальній сфері – досягають максимальних успіхів у розв'язанні практичних задач, гнучкість і оперативність мислення; швидко орієнтуються у проблемних ситуаціях, але не завжди. Емоційно стабільні у звичайних ситуаціях, несподіванки призводять до короткочасної тривожності, безпорадності, зауваження сприймають емоційно.

Регуляторні властивості виявляються повною мірою організованістю і зібраністю в адаптованих ситуаціях, у разі появи додаткових навантажень можуть діяти неорганізовано, вибірково ставляться до групових норм і вимог, відповідальні.

Список літератури

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.

*Korolchuk M., doctor of psychology, professor
Kushnirenko K., aspirant*

INDIVIDUAL AND PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF THE WORKING ACTIVITY OF EXPERTS IN BANKING SECTOR

Annotation. This article presents the results of the study of individual and psychological characteristics of experts in banking sector. It was studied the features of self esteem, temperament, personality quality of the 100 employees of the banking sector.

Determined individually-psychological features of banking systems specialists "human-human", among which there are: adequate self-esteem; the average level of anxiety; social rapport; nonretardation; entrepreneurship; resoluteness; in conflict situations seek compromises; understanding of others; moderate leadership potential; orientation in problem situations; the desire to find the positive side in life; organization and discipline in adapted situations; selective attitude to overall grouped, standards and requirements.

Keywords: expert, banking, individual psychological characteristics, self-esteem.