

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:

**НАУКОВІ ПІДХОДИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ
ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ**

Студента 2м курсу, 3 групи,
спеціальності Психологія
спеціалізації Психологія

Уварова Ірина
Дмитрівна

*підпис
студента*

Науковий керівник
д-р.психол.наук
професор

Корольчук Микола
Степанович

*підпис
керівника*

Науковий консультант
канд.психол.наук

Кушніренко Катерина
Олегівна

*підпис
консультанта*

Гарант освітньої програми
д-р.психол.наук
професор

Корольчук Валентина
Миколаївна

*підпис
керівника*

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I	
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ.....	8
Висновок до розділу I.....	19
РОЗДІЛ II	
ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	21
Висновок до II розділу.....	25
РОЗДІЛ III	
РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ “УКРСИББАНКУ” ТА БАНКУ “АЛЬЯНС”.....	27
3.1. Методичні засади дослідження професійно важливих якостей працівників банківської сфери.....	27
3.2. Аналіз результатів дослідження стресостійкості, емоційної та мотиваційної сфер працівників банківської сфери.....	34
3.3. Аналіз результатів дослідження вольової саморегуляції та комунікативного контролю працівників банківської сфери.....	38
3.4. Практичні рекомендації психодіагностики професійно важливих якостей працівників банківської сфери.....	42
Висновок до розділу III.....	46
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	51
ДОДАТКИ.....	60

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ПВЯ - професійно-важливі якості

БС - банківська сфера

СБС - спеціалісти банківської сфери

ЕВС - емоційно-вольова сфера

МС - мотиваційна сфера

КС - комунікативна сфера

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сьогоднішньому світі жорстокої конкуренції підвищення якості обслуговування - важливий пункт підтримки і розвитку бізнесу. Покращувати якість обслуговування краще комплексно, підходячи до питання з різних сторін.

Вивчення професійно важливих якостей працівників банківської сфери обумовлюється тим, що перспективи та сучасний стан банківської діяльності в Україні зумовлюють різке зростання вимог до персоналу, як до субпрофесійних, так й індивідуально-психологічних характеристик.

Вимоги до працівників банківської сфери суттєво змінюються через суперечливі та малопрогнозовані економічні та суспільні ризики, зростання конкуренції між банками, наявність кризових явищ у банківській сфері, а також вихід банків на світовий ринок [47, 48].

Результати аналізу наукових джерел свідчать, що більшість вчених, які досліджують торговельно-економічну діяльність, недостатньо уваги приділяють визначенню ПВЯ зокрема в банківській сфері [46, 47].

Нинішні кризові явища у банківській сфері вчені пов'язують з макроекономічними, фінансовими проблемами, так і з дією внутрішніх чинників. Також науковці відзначають труднощі організаційного змісту (управління, кадровий менеджмент, недоліки інформаційного забезпечення, особливості функціональних зв'язків в організації, процеси прийняття рішень), а також соціально-психологічні (індивідуально-психологічні особливості працівників і клієнтів; навички комунікації, взаємодії та форми роботи з клієнтами; підбір і розстановка кадрів) [47, 49].

Розвиток комп'ютерних технологій призводить до необхідності визначення відповідальності оператора банківської системи в процесі її використання. У цих умовах є важливим аналіз критеріїв ефективності діяльності, визначення психологічних детермінант, що впливають на якісні та кількісні результати професійної праці, розробку та впровадження методик, що дають

зможу розкрити специфіку діяльності оператора банківської системи.

Важливим є розкриття детермінант, що впливають на працівників під час їх професійної діяльності в банківській сфері, особливо тих працівників, що мають комунікацію з людьми.

Аналітичний огляд фахової літератури визначив необхідність дослідження умов і особливостей діяльності працівників БС, їх професійних та індивідуально-психологічних ознак з визначенням професійно важливих якостей, які мають вирішальне значення або ж несумісні з конкретним видом діяльності. У зв'язку з цим актуалізується потреба у високопрофесійних спеціалістах і, водночас, таких, що володіють відповідними загальними і специфічними якостями, яких вимагає професія від фахівця, що працює з клієнтами банку. Саме тому наукове завдання дослідження полягає у вивченні професійно важливих якостей працівників банківської сфери, які безпосередньо працюють з фізичними особами [46, 47].

Психологічне вивчення трудової діяльності працівників дає змогу не тільки обґрунтувати шляхи, методи та засоби забезпечення професійної діяльності, але й з'ясувати професійно важливі якості. Чим чіткіше ми виявимо професійні якості банківських робітників - тим простіше і точніше можемо впливати на них, розвивати та досліджувати конкретні фактори.

Виконання наукового завдання дає змогу поліпшити систему психодіагностики, відбору, навчання та адаптації персоналу, що сприяє ефективності їх професійної діяльності [47, 49].

Актуальність і практична значимість оптимального функціонування та ефективності діяльності спеціалістів БС обумовили вибір теми дослідження.

Мета дослідження полягає в теоретично-методичному аналізі наукових підходів та вивченні професійно важливих якостей працівників банківської сфери й розкритті методичних підходів емпіричного дослідження.

Відповідно до поставленої мети дослідження були визначені такі **завдання**:

1. Здійснити аналіз теоретико-методичний підходів вивчення особливостей професійних якостей працівників банківської сфери.

2. Обґрунтувати психодіагностичний інструментарій та організацію емпіричного дослідження.
3. Визначити професійно важливі якості працівників банківської сфери за комплексом методик з визначення мотиваційної, комунікативної, емоційно-вольової сфер та стресостійкості.
4. Розробити практичні рекомендації психодіагностики професійно важливих якостей працівників банківської сфери.

Об'єкт дослідження - процес формування професійно важливих якостей фахівця.

Предмет дослідження - особливості наукових підходів вивчення професійно важливих якостей працівників банківської сфери.

Для досягнення поставленої мети і вирішення визначених завдань використано як загальнонаукові, так і спеціальні **методи дослідження**:

- теоретичні:

аналіз наукової психологічної літератури, порівняння, узагальнення, систематизація отриманої інформації та її інтерпретація;

- емпіричні:

методики «Мотивація до успіху» Елерса (В. Бодров), «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса та Раге» (В. Крайнюк), «Діагностика комунікативного контролю Шнайдера» (В. Бодров), «Опитувальник вольової саморегуляції Зверькова та Ейдмана» (М. Корольчук; В.Осьодло).

- методи інтерпретації та обробки даних:

обробка даних з побудовою таблиць та графіків; якісна інтерпретація отриманих даних.

Наукова новизна і теоретичне значення дослідження полягає в такому :

- зроблено узагальнення інформації про професійно важливі якості (далі - ПВЯ) у працівників банківської сфери та визначено якими ПВЯ повинен володіти працівник;

- визначено особливості проявів ПВЯ у спеціалістів БС за комунікативним, емоційно-вольовим, мотиваційним компонентом та стресостійкістю;

- розроблено практичні рекомендації щодо вивчення психологічної діагностики ПВЯ спеціалістів банківської сфери (далі - БС).

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в тому, що в ході дослідження були отримані дані, за допомогою яких ми можемо говорити про стан БС, а точніше працівників БС на сьогоднішній день.

Визначено ПВЯ працівників БС за комплексом методик з визначення мотиваційної, комунікативної, емоційно-вольової сфер та стресостійкості.

Отримані результати можуть бути використані при підборі та підвищенні кваліфікації персоналу, а також в освітньому процесі при викладанні дисциплін “Психодіагностика”, “Психологічне забезпечення професійної діяльності”, “Управління персоналом” та “Психологія праці”.

Апробація результатів випускної кваліфікаційної роботи. Основні положення випускної кваліфікаційної роботи заслуховувалися на засіданні кафедри КНТЕУ та викладені в науковій статті “Наукові підходи вивчення професійно важливих якостей працівників банківської сфери”, яка опублікована в збірнику наукових праць “Організаційна та економічна психологія” (Київський національний торговельно-економічний університет, 2019).

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (95), додатків (4).

Робота містить шість таблиць та п'ять рисунків. Основний зміст випускної кваліфікаційної роботи викладений на 50 сторінках, загальний обсяг роботи - 64 сторінки.

РОЗДІЛ І

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

Кредити та гроші в цілому дають суспільству значний стимул для розвитку, вони породжують цілу систему відносин особливого порядку і високого рівня організації. Слід зазначити, що фінансовий контроль — це один з найдійовіших видів контролю у суспільстві. На відміну від інших він охоплює все суспільство: кожний суб'єкт перевіряє кожного [49, 87].

Нинішні умови господарювання ставлять суворі вимоги до якості трудових ресурсів у цілому та в банківській сфері зокрема, що пояснюється підвищенням ролі людини з усією сукупністю її здібностей в економічній діяльності. Беручи до уваги великий вплив кадрової стратегії на успішність та конкурентоздатність банку у ринкових умовах господарювання, метою даної роботи є дослідження наявних методологій, сучасних напрямків і можливих уніфікованих систем та стратегій управління персоналом у банках [47, 82].

Перші традиції уявлень про сутність вимог до особистості працівників банківської сфери формувалися в ХХ столітті під впливом робіт: Кріса Аргіріса, Макса Вебера, Ренсіса Ликерта, Хьюго Манстерберга, Генрі К. Мегкалфа, Генрі Р. Тауна і ін. [використано посилання за такими джерелами: 48, 52, 61, 95].

Кадровий склад банківських службовців в наш час неоднорідний і складається, в основному, з трьох груп працівників. Відмінності між групами полягають в таких детермінантах: рівні освіти, способі входження в банківську систему, побудові кар'єри і місці в банківській ієрархії. Робота банківських службовців, з одного боку, дає їм певний статус, упевненість в собі і матеріальний добробут, але, з іншого боку вона також пов'язана з підвищеним психологічним навантаженням, примушує людей жити і працювати в умовах хронічного руйнівного стресу, що негативно позначається як на здоров'ї, і на ефективності роботи, так і на сімейних відносинах [3, 48].

Стійке і відносно високе фінансове забезпечення банківських працівників не компенсує негативного впливу хронічного стресу на їх життя і роботу. Переважна більшість з працівників скаржиться на нездужання стресогенного характеру, що може проявлятися як: головний біль, різке підвищення або пониження кров'яного тиску, хворобливі відчуття у області серця та інше.

Нерідкі випадки прояву невмотивованої дратівливості: люди стають агресивними у стосунках один до одного, зриваються на крик або ж навпаки, похмуро мовчать.

На думку Миронця, Крайнюк, Алмаші стан стресу у банківських працівників можна розглядати відповідно до професійної діяльності через:

- характер і інтенсивність стресової ситуації;
- будь-які зовнішні стимули чи події, які викликають у людини напругу або збудження (в даний час в цьому значенні частіше вживаються терміни «стресор», «стрес-фактор»);
- суб'єктивні реакції;
- фізичні реакції організму на пропоновану вимогу чи шкідливий вплив;
- високу напруженість [1,45, 64].

Основними факторами, що викликають професійний стрес є: об'єктивні (високий темп діяльності, тривалу роботу, «рваний» темп діяльності, підвищену відповідальність, значні фізичні навантаження і т.д.); суб'єктивні (міжособистісні і внутрішньоособистісні стреси) фактори [1, 45, 64].

Проблема професійного розвитку людини розкривалась в роботах як вітчизняних (Ю. М. Забродін, О. А. Конопкін, А. К. Маркова, Л. М. Мітіна, Ю.П. Поваренко та ін), так і закордонних (Є.Бордін, Г.Мюнстербергер, Ф.Парсонсон, Г. Рис, Д. Сьюпер, Д.Тидеман, Х.Томе, Д. Холланд) психологів. Особлива увага приділялась вивченню професійних уявлень (Г.М. Белокрилова, А.І. Донцов), професійній мотивації (О.Н. Родіна, П.М.Прудко), формуванню професійної самосвідомості (Є.Г. Єфремов), етапів професійного розвитку і проблем професійного становлення (Є.А. Клімов, Н.С. Пряжников), смислового змісту професійних уявлень (Д. О. Леонтьєв) [20, 29, 38, 50, 59, 70, 71, 74, 84, 90].

У психологічній науці немає єдиного підходу щодо проблематики такого питання як дослідження професійно важливих якостей певних професій. Проте, дослідники в галузі професійної успішності однозначно свідчать про значимість професійно важливих якостей для ефективності людини в її діяльності. Зокрема, на необхідність проведення підготовки, перепідготовки та розвитку співробітників банку як запоруку збереження його конкурентноспроможності звертають увагу автори робіт, присвячених банківському менеджменту [23, 36, 47, 62].

В умовах жорсткої конкуренції, що супроводжує розвиток ринкової економіки, необхідно постійно удосконалювати системи та форми управління, швидко оволодівати набутими в теорії та практиці знаннями, знаходити нові неординарні рішення у динамічній ситуації, враховувати специфічні особливості діяльності банківських установ. Лише такий підхід до управління забезпечує переваги у конкурентному середовищі. У цьому аспекті виникає необхідність комплексного використання функцій та методів менеджменту, що можна вважати одним із вагомих чинників збереження позитивної динаміки розвитку банківського сектору та активізації діяльності банківських установ в умовах економічної кризи [21, 22, 33, 48].

Банк є інтелектуальною установою, в якій люди здійснюють економічну функцію, в зв'язку з чим їх операції в даній сфері також є інтелектуальним продуктом. Банки, як правило, є великими установами з точки зору чисельності працюючих. Крім того, фінанси та інформаційні ресурси надають конкурентну але тимчасову перевагу. Тому в умовах конкуренції менеджерам з персоналу головну увагу потрібно звертати на працівників, їх психологічні особливості і професійний рівень, і створювати найкращі умови для їх роботи, що забезпечують успішну діяльність банківських структур [18, 22, 33, 52, 95].

Загальна ефективність діяльності оператора банківської системи значною мірою визначається якістю формування образу інформації, яка сприймається оператором з монітора комп'ютера. У свою чергу, ефективність формування образу інформації в діяльності оператора характеризується відсутністю помилок

сприйняття, швидкістю розуміння сенсу інформації, адекватністю оцінок наслідків своїх рішень і прогнозування розвитку ситуації тощо [79, 25, 22, 95].

Що стосується стану наукової розробки проблеми вивчення професійно важливих психологічних якостей, що впливають на професійне зростання і ефективність в нашій країні, то на ньому позначилися різні причини.

Задоволення потреби суспільства в професійних керівниках, менеджерах та іншому персоналі, їх правильний відбір і добре організована підготовка стає однією з найбільш актуальних завдань сучасного часу у нас в країні. З повною підставою її можна віднести до однієї з ключових для цілого ряду психологічних дисциплін: організаційної психології, психології особистості, психології праці, соціальної психології, психології управління та ін.

Інтенсифікація праці банківських працівників, масове освоєння нових продуктів і технологій, розширення повноважень і відповідальності фахівців й керівників середньої ланки веде до кардинальної зміни вимог до сучасного банківського персоналу [22, 48, 62].

Особлива увага на питання розвитку банківських кадрів звертається науковцями як вітчизняними, так і зарубіжними протягом останніх десятиліть. Це стосується підготовки, перепідготовки та розвитку співробітників банку як запоруки збереження його конкурентних переваг. На це звертають увагу Кривцова Т.О., Озеров М.Я., а також автори робіт, присвячених банківському менеджменту. Більш детально механізми та принципи навчання працівників банку розглядають у своїх працях Н. Сушко, Н. Шульга, К. Кушніренко [48, 87, 95].

Окремі фахівці наголошують на створенні ефективних програм розвитку персоналу як методу антикризового управління банку. Цілком очевидно, що працівник банку повинен удосконалювати свої знання та вміння, навчаючись теоретичним основам професії та набуваючи практичних навичок. Однак у кризових умовах банківські установи зменшують самостійність філій щодо питань підвищення кваліфікації працівників. Зокрема 48,4% опитаних керівників вказали, що їх філія не здійснює витрати на навчання і розвиток персоналу, 12,90% керівників не змогли дати відповідь на це питання. Лише 38,7%

респондентів зазначили, що їх філія вкладає кошти у підвищення кваліфікації своїх співробітників. Тобто можемо стверджувати про концентрацію управління не лише фінансовою діяльністю, а й розвитком людських ресурсів банків на рівні головних офісів. Така ситуація для конкретної банківської установи дозволяє економити кошти шляхом уніфікації навчальних процедур. Але, з точки зору впливу на конкретного працівника, вона демонструє недостатнє врахування його інтересів та потреб [18, 22, 23, 79].

Нинішні кризові явища у банківській сфері вчені пов'язують як з макроекономічними, фінансовими проблемами, так і з дією внутрішніх чинників. Більшість науковців відзначають труднощі організаційного змісту (управління, кадровий менеджмент, недоліки інформаційного забезпечення, особливостей функціональних зв'язків в організації, процеси прийняття рішень), а також соціально-психологічних (індивідуально-психологічні особливості працівників і клієнтів; навички комунікації, взаємодії та форми роботи з клієнтами; підбір і розстановка кадрів) [48, 87, 95].

Ситуація розвитку ринково - економічних відносин в Україні дає змогу побачити широкий розвиток банківських структур, виникнення конкуренції в даній сфері. Метою залишається ефективність її діяльності, яка забезпечується за рахунок успішної діяльності персоналу [21,22,61,73, 95].

Вчені, які займаються питаннями банківської сфери (Н. Сушко, Н. Циганова, Н. Чіжов, Н. Шульга, К. Кушніренко), вважають, що специфічною особливістю банківських установ є виключно важливе значення людських ресурсів для успішного їх функціонування [48, 87, 95].

Виявлення особливостей та закономірностей формування кадрової стратегії банків, її реформування з метою поліпшення науково-методичного забезпечення кадрової роботи, розробка пропозицій щодо вдосконалення форм, методів, змісту роботи з трудовими ресурсами є пріоритетними напрямками у дослідженні особливостей управління персоналом банків. У посткризовий період для банківських установ України важливим завданням кадрових служб є створення ефективної системи мотивації. Тому на сьогодні основу концепції управління

персоналом становить зростаюча роль особистості працівника, знання його мотиваційних установок, уміння їх формувати і направляти відповідно до завдань, що стоять перед банківською установою. Теоретичною основою нинішнього управління персоналом стає концепція управління знаннями. Поповнення арсеналу форм, методів кадрових служб інструментарієм концепції управління знаннями дозволяє впорядкувати роботу з управління персоналом через індивідуалізацію управлінських рішень стосовно нової категорії працівників.

Для управління персоналом використання інструментарію управління знаннями – це можливість оцінити зовнішнє і внутрішнє середовище на основі великого обсягу інформації для якісного, конкретизованого впливу на всі процеси підбору, найму, розвитку, мотивації, оцінювання персоналу. При цьому широко використовується думка провідних експертів, їхні рекомендації, порівнюються різні джерела інформації, ураховується досвід розвитку виробничої структури і нагромаджених у ній знань. Усе це дає можливість обрати оптимальне рішення щодо аспектів управління персоналом [48, 86, 87].

Відбір спеціалістів здійснюється банками на конкурсній основі, при цьому часто перевага надається тим кандидатам, яких рекомендують досвідчені працівники. Тому характерним явищем для сучасних банківських установ є «працевлаштування за знайомством», що пояснюється прагненням банків скоротити ризики при залученні нових працівників на відповідальні посади. Сучасні банки, як правило, формують свій колектив як із досвідчених працівників, що мають спеціальну освіту, так і з випускників та студентів вищих навчальних закладів. Це пов'язано з прагненням банків скоротити витрати за рахунок перебудови внутрішніх процесів у бік деталізації, наслідком чого є скорочення посад, які потребують високої кваліфікації, і розширення посад, які досвіду роботи не потребують. Відповідно, виникає висока диференціація доходів банківських працівників. Із самого початку діяльності банку важливим елементом його стійкості є створення умов для формування команди з єдиною корпоративною культурою.

На думку багатьох вчених до основних складових ефективної кадрової стратегії сучасного банку можна віднести [18, 22, 33, 47, 61, 79]:

- розвиток корпоративної культури банку, її розуміння і прийняття на всіх рівнях організації;
- безперервне підвищення кваліфікації персоналу до рівня світових стандартів шляхом використання сучасних форм і методів навчання;
- забезпечення структурних підрозділів банку найбільш підготовленим, висококваліфікованим персоналом;
- досягнення оптимальної чисельності і структури трудових ресурсів;
- забезпечення соціальної захищеності співробітників;
- підвищення рівня добробуту співробітників;
- забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективах підрозділів банку;
- підвищення продуктивності праці персоналу;
- раціональне поєднання матеріальних і нематеріальних факторів стимулювання праці;
- збалансованість доходів персоналу і прибутку, який одержує банк;
- безупинне вдосконалення системи оплати праці;
- інформаційно-аналітичне та методичне забезпечення системи управління персоналом;
- використання сучасних методів в управлінні персоналом.

Вимоги до працівників банківської сфери суттєво змінилися та продовжують змінюватися через неоднозначні та малопрогнозовані економічні та суспільні ризики, зростання конкуренції на ринку, наявність кризових явищ у банківській сфері, а також вихід банків на світовий ринок.

У роботі для співробітника банку необхідні точність у виконанні підрахунків і банківських операцій, пунктуальність, висока грамотність в фінансово-економічній діяльності, здатність до тривалого виконання підрахунків і роботи з документами.

На сьогоднішій день практика показує, що рішення клієнта про вибір того чи іншого банку у своїй економічній діяльності значною мірою залежить від того, з якими працівниками йому доведеться вести справи. При цьому вимоги ставляться не лише до професійних навичок працівників, а й до їхніх особистісних якостей (охайність зовнішнього вигляду, загальна ерудиція, вічливість тощо) [48, 52, 61, 86].

В сучасних умовах успішна діяльність банку прямо залежить від його працівників та від рівня ефективності персонального відбору. Однією і значимих проблем функціонування банківської системи України є її недостатня забезпеченість необхідним кадровим персоналом, який здатний нетрадиційно, творчо і на високому професійному рівні вирішувати складні завдання в умовах ринкової економіки. Банківські працівники сьогодні обслуговують рівні сфери суспільного життя, а отже суттєво впливають на економічні та соціальні процеси, що відбуваються в Україні, сприяють забезпеченню ринкового механізму інструментами ефективного впливу на економіку [21, 26].

Саме тому для успішного вирішення проблем кадрової політики у вітчизняних комерційних банках надзвичайно важливою є розробка науково обґрунтованих оцінних персонал-технологій та їх адекватних методологічних основ.

Сучасний аспект вивчення методів оцінки персоналу зводиться до дослідження їх адекватності певним оціночним процесам. Так, оцінювання персоналу - це процедура, що здійснюється з метою виявлення ступеня відповідальності професійних ділових та особистих якостей працівника, кількісних і якісних результатів його трудової діяльності визначеним вимогам [36, 48, 62].

У загальному вигляді система оцінювання персоналу містить чотири блоки (Дідур К. М.). Сучасні методи оцінки персоналу [25, 36, 41, 49] :

- зміст оцінки - це об'єкт аналізу, конкретні якості людини, її поведінка, результати її праці;
- система критеріїв оцінки та їх вимірювання;

- система способів, методів та інструментів вимірювання;
- процедура оцінювання: визначається порядок оцінювання, місце проведення, суб'єкти оцінювання, терміни і періодичність оцінки, технічні та організаційні засоби, що використовуються під час оцінювання персоналу.

Банківські системи різних областей мають однакову структуру. Однак кожній з них притаманні особливі риси, обумовлені низкою факторів: наявність капіталу, здатного взяти участь у створенні банку; структура економіки регіону; потенційна клієнтська база; рівень банківської конкуренції тощо. Саме специфіка регіональної банківської системи є однією з ключових детермінант її кадрового потенціалу. Поряд з цим, кваліфіковані фахівці здатні впливати на розвиток конкретної установи, банківської системи та навіть всього регіону. Відбувається це за умови глибокого розуміння ролі банків, пріоритетів функціонування території та вміння відстоювати важливі проекти перед вищим керівництвом. У такому випадку може проявитися синергічний ефект, при якому «індивідуальні потенціали, взаємодіючи в процесі задоволення власних інтересів та з метою досягнення завдань підприємства (у зв'язку зі специфікою діяльності, ці завдання для підприємств однієї сфери в значній частині збігаються), здійснюють вплив на галузь та на розвиток економіки в цілому» [61, 62].

Нині у працівників українських банків існує певний дефіцит достатньої мотивації для ефективної роботи. Персонал банку не готовий брати на себе відповідальність у ході ухвалення рішень та їх виконання. Очевидно, більшість працівників не ідентифікує себе з банком у цілому, не усвідомлює бажаність і корисність узгодження своїх особистих інтересів з інтересами банку, їм не вистачає професіоналізму, зокрема для всебічної оцінки наслідків схвалюваних рішень і адекватної реакції на динамічні зміни макроекономічної ситуації. Дотепер фахівці середньої ланки у своїх діях більше орієнтуються на поведінку більшості банків на вітчизняному ринку фінансових послуг, ніж на результати власного аналізу. Персонал банку є швидше групою фахівців, ніж єдиним організмом.

В основному комунікації між відділами здійснюються через керівництво банку або ж непослідовно і випадково. Таким чином, співробітник банку, позбавлений постійної інтелектуальної та інформаційної підтримки колег з інших відділів, відчуває себе представником лише одного з підрозділів, а не компанії загалом. Тому його діяльність часто відображає не головні інтереси банку, а інтереси свого відділу. Все це породжує проблеми, які важко вирішити керівництву банку [18, 33, 48].

Для розуміння значення фахових компетенцій працівників банку для ефективної діяльності фінансової установи необхідно розглянути теоретичні основи управління персоналом, яке становить собою складний і багатомірний процес. Відповідно, аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища (прийняття на цій підставі управлінських рішень) – процедура, успішне розв'язання якої залежить від непростого і динамічного сукупності чинників.

Персонал, який працює в банках України, з урахуванням фахових компетенцій можна розподілити на декілька груп [8, 88] :

1. Перша група – це, як правило, начальники управлінь, відділів, провідні спеціалісти, кваліфіковані працівники середнього та старшого віку. Серед них особливою продуктивністю вирізняються працівники 35–50 років, стаж роботи яких у банківській сфері становить від 5 до 10 років. У більшості – це жінки, які мають середню спеціальну бухгалтерську або вищу фінансову освіту. Завдяки цьому і накопиченому досвіду вони досконало знають тонкощі бухгалтерської справи, усі нюанси взаємовідносин у банківській сфері.
2. Друга група банківських працівників – люди активного, працездатного віку (35–40 років), відкриті для новацій, які прийшли у банк із різних фахових та суспільних сфер діяльності, організаційно-управлінських структур, партійних і профспілкових органів, сфер освіти, науки та військовопромислового комплексу (переважно економісти, програмісти, математики і фізики). Практично всі вони мають вищу освіту, дехто – кандидатські та докторські наукові ступені.
3. Третя група складається з молодих людей 23–30 років, які займають у банках різні посади – від керуючого до операціоніста. Як правило, вони мають

економічну освіту, отриману за останні роки в Україні. Дехто закінчив спеціалізовані банківські школи, економічні факультети університетів.

Працівники цієї категорії впевнено почувають себе в нових економічних умовах, тож іноді виникає враження, що ця група банківських службовців – найблагополучніша. Проте це не зовсім так.

Поведінка кожного працівника (незалежні компетенції) визначається цілями, які постають перед його організацією, а також особливостями професійної діяльності – керівнику банку потрібен інший набір компетенцій, ніж начальнику відділу продажу філії фармацевтичної компанії. У такому розумінні завдання моделювання виробничої поведінки і визначення компетенції, що її забезпечують, є унікальним для організації та може бути вирішено лише нею самою [8, 87].

Під ПВЯ та здібностями ми розуміємо інтегральні психологічні та психофізіологічні утворення, які в процесі конкретної професійної діяльності формуються в спеціальні (професійні) здібності за механізмом функціонування багаторівневої, двокільцевої системи організації, побудови та управління руховою діяльністю.

Компетентність - сукупність знань, обізнаності, авторитету в певній галузі. Види професійної компетентності: спеціальна; соціальна; особистісно - індивідуальна.

Психологічну компетентність розуміють як систему знань про людину як індивіда, суб'єкта, особистість, індивідуальність, включену в міжособистісну взаємодію, що забезпечує його ефективність. До складу психологічної компетентності можна віднести: соціально-перцептивну (знання людей); соціально-психологічну (знання закономірностей поведінки); аутопсихологічну (самопізнання, самооцінка, самоконтроль); комунікативну; психолого-педагогічну. Так, наприклад, В.А.Толочек пропонує виділяти такі суб'єктивно значущі професійно важливі якості для керівників: - компетентність, знання справи, освіта за спеціальністю; - доброта, чесність, порядність, готовність допомогти; - ділові якості, оперативність; - інтелігентність, загальна культура; - уміння розбиратися в ситуації; - відповідальність, пунктуальність, старанність; -

настрій; - уміння слухати, розуміти; - природний розум, інтелект; - здатність приваблювати; - досвід, кваліфікація; - працездатність, працелюбство, здоров'я; - вік, сімейний стан; - інформованість; - здатність самостійно приймати рішення; - мотивація, бажання працювати, ініціативність [68, 89].

Висновок до розділу I

Отже, на сьогоднішній день визначено, що на працівників банку діють зовнішні та внутрішні стресори. Вимоги до робітників банківської сфери суттєво змінилися та продовжують змінюватися через неоднозначні та малопрогнозовані економічні та суспільні ризики, зростання конкуренції на ринку, наявність кризових явищ у банківській сфері, а також вихід банків на світовий ринок.

Щоб досягти висот у даній сфері потрібно мати високий рівень мотивації, а також досить важливою є комунікативна функція. Нині банківські працівники мають володіти не тільки глибокими фінансовими знаннями, а й комерційними здібностями, здатними вміло презентувати банківські продукти, вміти добре спілкуватися з клієнтами, а головне – здатними та готовими постійно розвиватися і поширювати свою компетенцію. Багатозадачність - як основна функція персоналу, повинна бути присутня у кожного співробітника для гарного функціонування всієї системи. Усе це є вимогами постановки нових цілей і пріоритетів системи управління персоналом. Також стало зрозумілим, що з віком і стажем професійної діяльності збільшуються рівень тривоги і депресії, економія емоцій, звуження професійних обов'язків, незадоволеністю професією та інше, якщо робота є монотонною.

Можемо зазначити, що на сьогоднішній день багато вчених вже цікавилися та продовжуть вивчати питання професійно важливих якостей, але й досі немає єдиної думки з цього приводу.

Проаналізувавши літературу можемо зробити висновок, що працівники банку повинні мати певні риси характеру: амбітність, рішучість, енергійність,

цілеспрямованість, високу здатність до навчання, комунікабельність, бути інтелектуально розвинутою людиною, знати психологію.

РОЗДІЛ II

ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Вивчення професійно важливих якостей працівників банківської сфери ми здійснили у декілька етапів:

На першому етапі ми провели теоретичний аналіз наукової літератури щодо наукових підходів вивчення ПВЯ працівників БС, визначили об'єкт, предмет, мету, завдання дослідження та підбрали діагностичні методики для емпіричного дослідження.

На другому етапі було проведено емпіричне дослідження офісних працівників, використовуючи методики:

- Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса [13, 78];
- Методика діагностики комунікативного контролю призначена для вивчення рівня комунікативного контролю Шнайдера [78, 94];
- Методика дослідження вольової саморегуляції [78, 31];
- Методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації Холмса й Раге [17, 78].

На третьому етапі були узагальнені результати теоретичного дослідження і здійснена обробка, аналіз та інтерпретація емпіричного дослідження.

Емпіричне дослідження проводилось на основі вибірки спеціалістів “УКРСИББАНК BNP Paribas Group” та АО “Альянс Банк”. Вибірка складалась зі 40 працівників банку, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами.

Для успішного проведення психодіагностичного дослідження здійснено обґрунтування та підбір адекватних методик.

Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса (Тест / Опитувальник Т Елерса для вивчення мотивації досягнення успіху) прораховує шанси людини на успіх. При діагностиці особистості на виявлення мотивації до

успіху Елерс виходив з положення: Особистість, у якої переважає мотивація до успіху, вважає за краще середній або низький рівень ризику. Їй властиво уникати високого ризику. При сильній мотивації до успіху, надії на успіх зазвичай скромніший, ніж при слабкій мотивації до успіху, однак такі люди багато працюють для досягнення успіху, прагнуть до успіху (Додаток А).

Дослідження мотивації досягнення були розпочаті в середині ХХ століття Д. С. Мак-Клелланда, який за допомогою загальновідомого тематичного апперцептивного тесту (ТАТ) зміг зафіксувати якісні індивідуальні відмінності прояву мотивації досягнення.

Основні алгоритми поведінкового рішення задач по досягненню успіху і уникнення невдачі формуються у віці від трьох до тринадцяти років.

Дослідження Дж. Аткінсона, Х. Хекхаузена та ін. продемонстрували, що існує, як мінімум, три принципових мотиваційних вектора, які у вирішальній мірі визначають характер взаємозалежності діяльній активності і мотивації досягнення: індивідуальні суб'єктивні уявлення про ймовірність особистісного успіху і складності, що стоїть перед індивідом завдання; ступінь значущості для суб'єкта цього завдання і, в зв'язку з цим, сила прагнення підтримати і підвищити самооцінку; схильність даної конкретної особистості до адекватного приписування собі самій, іншим людям і обставинам відповідальності за успіх і невдачу.

З точки зору Д. Мак-Клелланда, мотивація досягнення може розвиватися і в зрілому віці в першу чергу, за рахунок навчання. Як підкреслює Л. Джуелл "крім того, вона може розвиватися в контексті трудової діяльності, коли люди безпосередньо відчувають всі переваги, пов'язані з досягненнями".

Адекватна мотивація досягнення може закономірно формуватися і конструктивно реалізовуватися лише в рамках системи відносин, які характеризуються рисами справжнього співробітництва і, перш за все, гармонійного поєднання особистісно не руйнувати тиску: позитивного санкціонування за успіхи і не принизливої підтримки в разі невдачі.

Досліджуваним було запропоновано 41 питання, на кожний з яких потрібно дати відповідь "так" або "ні".

Інтерпретація результатів:

Від 1 до 10 балів — низький рівень мотивації до успіху.

Від 11 до 16 балів — середній рівень мотивації до успіху.

Від 17 до 20 балів — помірно високий рівень мотивації до успіху.

Понад 21 бал — дуже високий рівень мотивації до успіху.

Методика діагностики комунікативного контролю призначена для вивчення рівня комунікативного контролю та має наступну інтерпретацію: по 1 балу нараховується на відповідь «Н» на питання 1, 5, 7 і за відповідь «В» на всі інші питання (Додаток Б). Підраховується сума балів:

- 0-3 бали - низький комунікативний контроль; висока імпульсивність у спілкуванні, відкритість, розкутість, поведінка мало піддається змінам в залежності від ситуації спілкування і не завжди співвідноситься з поведінкою інших людей;

- 4-6 балів - середній комунікативний контроль; в спілкуванні бізпосередній, щиро ставиться до інших. Але стриманий в емоційних проявах, співвідносить свої реакції з поведінкою оточуючих людей;

- 7-10 балів - високий комунікативний контроль; постійно стежить за собою, керує вираженням своїх емоцій.

Мета дослідження методики дослідження вольової саморегуляції визначити рівень розвитку рольової саморегуляції (Додаток В). Дослідження вольової саморегуляції за допомогою тесту-опитувальника проводиться або з одним досліджуваним, або з групою. Щоб забезпечити незалежні відповіді, кожен отримує текст опитувальника, бланк для відповідей, на якому надруковані номери питань і поряд із ними графа для відповідей. Мета обробки результатів — визначення величин індексів вольової саморегуляції за пунктами загальної шкали (В) й індексів за субшкалами «настирливість» (Н) і «самоконтроль» (С).

Кожен індекс — це сума балів, отримана при підрахунку збігів відповідей досліджуваного з ключем загальної шкали або субшкали.

В опитувальнику шість маскувальних тверджень, тому загальний сумарний бал за шкалою «В» має перебувати у діапазоні від 0 до 24, за субшкалою «настирливість» — від 0 до 16 і за субшкалою «самоконтроль» — від 0 до 13.

Інтерпретація результатів:

У загальному вигляді під рівнем вольової саморегуляції мають на увазі міру володіння власною поведінкою у різних ситуаціях, здатність свідомо управляти своїми діями, станами та спонуканнями.

Рівень розвитку вольової саморегуляції може бути охарактеризований в цілому й окремо за такими властивостями характеру як настирливість і самоконтроль.

Рівні вольової саморегуляції визначаються у зіставленні з середніми значеннями кожної шкали. Якщо вони становлять більшу половину максимально можливої суми збігів, то цей показник відображає високий рівень розвитку загальної саморегуляції, настирливості або самоконтролю. Для шкали «В» ця величина дорівнює 12, для шкали «Н» — 8, для шкали «С» — 6.

Отримавши інформацію про усвідомлювані особливості саморегуляції, можна розробити програму вдосконалення, зазначивши ті риси, які насамперед потребують розвитку або корекції.

Методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації Холмса й Раге (Додаток Г). Доктори Холмс і Раге (США) вивчали залежність захворювань (у тому числі інфекційних хвороб і травм) від різних стресогенних життєвих подій у більш ніж 5 тисяч пацієнтів. Вони дійшли висновку, що психічним і фізичним хворобам зазвичай передують певні серйозні зміни в житті людини. На підставі свого дослідження вони склали шкалу, у якій кожній важливій життєвій події відповідає певна кількість балів залежно від ступеня її стресогенності. Відповідно до проведених досліджень було встановлено, що 150 балів означають 50%

імовірності виникнення певного захворювання, а в разі 300 балів вона збільшується до 90 %.

Інтерпретація результатів:

Остаточна сума визначає водночас і ступінь вашої опірності стресу. Велика кількість балів — це сигнал тривоги, що попереджає вас про небезпеку. Отже, терміново слід вдатися до якихось заходів із метою ліквідувати стрес. Підрахована сума має ще одне значення — вона виражає (у цифрах) ступінь вашого стресового навантаження.

150 - 199 - Висока ступінь опірності стресу

200 - 299 - Гранична ступінь опірності стресу

300 і більше - Низька (уразливість) ступінь опірності стресу.

Якщо, наприклад, сума балів — понад 300, це означає реальну небезпеку, тобто загрожує психосоматичне захворювання, оскільки близько до фази нервового виснаження.

Підрахунок суми балів дасть можливість відтворити картину стресу. І тоді ви зрозумієте, що не окремі, начебто незначні, події у вашому житті спричинили стресову ситуацію, а їхній комплексний вплив.

Висновок до II розділу

Для досягнення мети та поставлених завдань нами було проведено емпіричне дослідження для вивчення ПВЯ працівників БС, що складалось у 3 етапи:

На першому був проведений торетичний аналіз наукової літератури щодо наукових підходів вивчення ПВЯ працівників БС, визначений предмет, об'єкт, мета та завдання, були підбрані діагностичні методики для емпіричного дослідження. На другому етапі було проведено емпіричне дослідження офісних працівників за допомогою методик “методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т.Елерса”, “методика діагностики комунікативного контролю призначена для вивчення рівня комунікативного контролю Шнайдера”, “методика дослідження вольової саморегуляції”, “методика визначення

стресостійкості й соціальної адаптації Холмса й Раге”. На третьому етапі ми узагальнили результати теоретичного дослідження і здійснили обробку, аналіз та інтерпретацію емпіричного дослідження.

У сучасному світі комунікативні навички грають дуже важливу роль, особливо це видно в банківській сфері, де людині потрібно бути стресостійкою та вміти комунікувати з різними клієнтами. Отже дуже важливо моніторити стан працівників банку. Наразі кадри являють собою одну з найважливіших ресурсів, та від їх роботи залежить життєздатність структури, саме тому ми використовуємо методику «Діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса». Адже важлим є розуміння направленості працівників до успіху, вольвова саморегуляція та адаптація в банку.

Одним із варіантів для діагностики стресостійкості та соціальної адаптації є методика «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса й Раге», що дає можливість детальніше проаналізувати міру вираженості стресостійкості на робочому місці, системно підійти до цього питання, а також звернути увагу на соціальну адаптацію працівника. Так як в системі «людина-людина» дуже важливим фактором є емоції та вміння з ними справлятися, ми вирішили скористатися методикою «Дослідження вольової саморегуляції А. В. Зверькова та Е. В. Ейдмана», адже для такої професії, як спеціаліст БС комунікація з клієнтом є основною частиною, тому агресія та інше – це неприпустиме явище. З причини важливості комунікативного навичку проведено методику «Діагностика комунікативного контролю М. Шнайдера».

РОЗДІЛ ІІІ

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ “УКРСИББАНКУ” ТА БАНКУ “АЛЬЯНС”

3.1. Методичні засади дослідження професійно важливих якостей працівників банківської сфери

Що стосується визначення поняття «професійно важливі якості», то на сьогодні існує значна кількість його різноманітних трактувань. Здійснений аналіз літературних джерел дозволив виділити три наукових підходи до визначення професійно важливих якостей [6, 26, 80, 93]:

1. Перший підхід: ПВЯ - характеристики людини, що базуються на природній біологічній основі й визначають успішність і рівень пристосованості її до діяльності. Науковці, які дотримувались указанного підходу, до ПВЯ відносили психофізіологічні, психологічні характеристики особистості, її здібності та здатності.
2. Другий підхід: ПВЯ - індивідуально-психологічні особливості фахівця. Прихильниками цього підходу є: І.Алексєєва, О.Батаршев, Є.Майорова та ін. ПВЯ - це індивідуальні властивості суб'єкта діяльності, необхідні й достатні для реалізації цієї діяльності на нормативно заданому рівні. Отже, автори другого підходу до ПВЯ відносять індивідуально-психологічні особливості й властивості фахівця.
3. Третій підхід: ПВЯ - уміння, здібності й властивості особистості, що формуються у процесі навчання.

Тож, визначаючи перелік ПВЯ, науковці виокремлюють, крім властивостей, здібностей, здатностей, ще й уміння (В.Вареник, О.Волков, Ю.Ірхін, О.Сегеда, В.Чирков та ін.). Це пояснюється тим, що у науковій, методичній літературі часто зустрічаються взаємовизначення понять: «уміння», «здатності», «здібності», «якості». Наприклад: уміння - це ті професійно важливі якості суб'єкта діяльності, через які реалізується процес регуляції трудової діяльності.

У психологічній практиці досить часто у поняття професійні здібності включають не тільки характеристики здібностей, а й особливості специфічних для конкретної професії професійно важливих якостей. Здібності ж розглядають як властивості, що розвиваються. Разом з тим, у «Комплексі нормативних документів для розроблення складових системи галузевих стандартів вищої освіти», виданому МОН України, ці поняття також взаємопов'язанні: «уміння - здатність людини виконувати певні дії на основі відповідних знань та навичок».

Здатність визначається як властивість індивіда здійснювати, виконувати щонебудь, поводити себе певним чином; у тому числі психічний та фізичний стан індивіда, в якому він спроможний виконувати певний вид продуктивної діяльності. Через властивості особи визначаються і якості особистості випускника вищого навчального закладу, а саме: це «...цілісна сукупність характеристик особистості, що визначає зміст соціально значущих і професійно важливих властивостей особи...». [25, 26]

Тож під ПВЯ фахівця будемо розуміти його психофізіологічні, психологічні характеристики та здатності, що формуються, розвиваються у процесі професійної підготовки й діяльності та є основою їх успішності.

Оскільки на сьогодні існує значна різноманітність професій, кожна з яких вимагає від людини своєрідних якостей, то необхідним є диференційований підхід як до визначення комплексу ПВЯ, так і до їх розвитку у процесі професійної підготовки.

Справа у тому, що якості особистості є інтегральним продуктом тих діяльностей, якими вона займалася, а її нинішня активність - головний фактор змін, що відбуваються. Тобто професійна діяльність є простором для розвитку й вдосконалення наявних якостей та утворення нових [26, 93].

Вчені вважають, що однією з найважливіших цілей є визначення необхідної виробничої поведінки або її моделювання на підставі аналізу цілей організації. Методом моделювання виробничої поведінки, який стає все популярнішим, є метод визначення компетенцій, або створення "портрета компетенцій". Сутність

методу полягає у визначенні набору компетенцій, необхідного працівнику для успішного виконання виробничих функцій.

Компетенція – це здатність працівника (або організації в цілому) відтворювати певний тип поведінки для досягнення цілей організації. Іншими словами, це якість, що перетворилася на стійку поведінку в робочій ситуації. Прикладами компетенції можуть бути гнучкість (працівник, який має таку компетенцію, успішно пристосовується й ефективно діє в мінливих ситуаціях і з різними людьми) або ініціативність (упроваджує нові підходи та чинить дії, спрямовані на підвищення ефективності, до того моменту, доки їх потребує керівництво або організація) [73, 91].

Вважаємо, що “компетентність” як комплексна особистісна категорія означає практичну готовність та здатність людини діяти в певній галузі; вона містить знання, уявлення, навички, мотиви, цінності, реалізовані у життєвих і професійних контекстах, передбачає наявність досвіду діяльності.

“Професійна компетентність” – це система теоретичної та практичної готовності особистості до ефективної самореалізації у професії, яка реалізується через парадигму професійно значущих знань, умінь, якостей, здібностей, схильностей і досвіду професійної діяльності. Відповідно до вимог професійно-кваліфікаційних характеристик професійна компетенція банківського працівника визначається сукупністю завдань, умінь та знань, необхідних працівнику для виконання відповідних посадових обов’язків.

Тому професійну компетенцію можна розподілити на чотири основних рівні [5, 28, 44, 68]:

1. Фахова компетенція – знання, уміння, навички, досвід, які необхідні банківському працівнику для виконання певних службових завдань.
2. Ділова компетенція – певні якості банківського працівника: організованість, ініціативність, ефективність, працьовитість, що сприяють реалізації службових завдань.

3. Морально-психологічна компетенція – самооцінка, справедливість, об'єктивність, культура поведінки тощо як необхідний чинник самоорганізації фахівця.
4. Інтелектуальна компетенція – загальна ерудиція, уміння аналізувати явища в різних сферах економічного життя, знати методологію і мати навички прийняття оптимального рішення.

Фахова компетенція банківського працівника – це набір фахових знань персоналу, достатній для ефективного функціонування кредитно-фінансової установи (банку) у межах поставлених перед нею цілей та завдань. Володіння фаховою компетенцією передбачає наявність трьох складових: знань (я знаю), навичок поведінки (я вмю) і мотивації (я зроблю).

Оскільки в банківській сфері багато залежить від людського фактору, особливо при спілкуванні з клієнтами - нерідко у співробітників може виникати синдром емоційного вигорання, а також синдром професійного вигорання. Велика кількість стресогенних факторів може призвести до поганого самопочуття, відсутності емоцій та хвороб.

Синдром емоційного вигорання проявляється в почутті байдужості, емоційного виснаження, знемоги (людина не може віддаватися роботі так, як це було раніше); дегуманізації (розвиток негативного ставлення до своїх колег і клієнтів); негативному самосприйнятті в професійному плані (відчуття нестачі професійної майстерності). Фрейденберг виділяє три основні чинники, які відіграють істотну роль в синдромі емоційного вигорання - особистісний, рольовий і організаційний [44, 68, 95].

Під особистісним чинником маються на увазі наявність деяких психологічних особливостей особистості, таких як захопленість, орієнтованість на людей, інтровертованість (Х. Дж. Фрейденберг); авторитаризм та низький рівень емпатії (Махер Е.); схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин професійної діяльності, слабка мотивація (В. Бойко). Рольовий фактор проявляється при нечіткій або нерівномірно розподіленій відповідальності за професійні дії, а також в ситуаціях, де спільні

зусилля не узгоджені, немає інтеграції дій, є конкуренція, у той час як успішний результат залежить від злагоджених дій. Організаційний фактор проявляється в наявності напруженої психоемоційної діяльності, яка передбачає інтенсивне спілкування, підкріплення його емоціями, інтенсивне сприйняття, переробку та інтерпретацію отриманої інформації і прийняття рішень [10, 95].

Виділяють ще один чинник, що обумовлює синдром емоційного вигорання - це наявність психологічно важкого контингенту, з яким доводиться мати справу професіоналові у сфері спілкування, до якого, на нашу думку, можуть бути віднесені і клієнти банку через можливу підвищену фінансову відповідальність та ризикованість дій, що здійснюються.

Виділяють 5 ключових груп симптомів, характерних для синдрому емоційного вигорання [17, 44, 46, 48, 95]:

1. Фізичні симптоми (втома, фізичне стомлення, виснаження; зміна ваги; недостатній сон, безсоння; поганий загальний стан здоров'я, в т.ч. по відчуттях; утруднене дихання, задишка, нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння, підвищення артеріального тиску; виразки і запальні захворювання шкіри; хвороби серцево-судинної системи).

2. Емоційні симптоми (недолік емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі й особистому житті; байдужість, втома; відчуття безпорадності і безнадійності; агресивність, дратівливість; тривога, посилення ірраціонального занепокоєння, нездатність зосередитися; депресія, почуття провини; істерики, душевні страждання; втрата ідеалів, надій або професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших - люди стають безликими, як манекени, переважає почуття самотності).

3. Поведінкові симптоми (робочий час більше 45 годин на тиждень; під час роботи з'являється втома і бажання відпочити; байдужість до їжі; мала фізичне навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки - падіння, травми, аварії та ін. ; імпульсивна емоційну поведінку).

4. Інтелектуальний стан (падіння інтересу до нових теорій і ідей в роботі, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, туга, апатія, падіння смаку

і інтересу до життя; більша перевага стандартних шаблонів, рутині, ніж творчому підходу; цинізм або байдужість до нововведень; мале участь або відмова від участі в розвиваючих експериментах - тренінгах, освіті; формальне виконання роботи).

5. Соціальні симптоми (низька соціальна активність; падіння інтересу до дозвілля, захоплення; соціальні контакти обмежуються роботою; мізерні відносини на роботі і вдома; відчуття ізоляції, незрозуміння інших і іншими; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег).

Серед професій, в яких проблема емоційного вигорання зустрічається найбільш часто, слід зазначити працівників банківської сфери.

Професійна діяльність банківських службовців відрізняється складністю міжособистісного спілкування. Ситуації з високою емоційною напруженістю вимагають від них особистого вкладу в встановлення позитивних відносин і вміння управляти конфліктами. Все це може послужити джерелом емоційного вигорання.

Банківському працівникові крім безпосередньої роботи з клієнтами необхідно виконувати певну кількість паперової роботи, роботи з готівкою. Це вимагає високої концентрації уваги та швидкості реагування, розподілу і переключення уваги. Напруженість професійної ситуації обумовлена тим, що зазвичай всі ці види діяльності доводиться виконувати одночасно, оскільки створення черги відвідувачів є одним з показників неякісного обслуговування.

Тривала сидяча робота за комп'ютером викликає негативний вплив на самопочуття людини (болі в спині, погіршення зору). Робота комп'ютерів і принтерів створює постійний шумовий фон, що ускладнює можливість концентрації уваги.

Додатковими організаційними стресовими факторами є постійні зміни правил проведення операцій, зміна інструкцій, проведення тестувань і співбесід з метою підвищення кваліфікації. Крім того необхідно підтримувати зоровий контакт, привітатися, при здійсненні операції сказати «будь ласка», зробити так, щоб клієнт подякував за якісне обслуговування і регулювати конфліктні ситуації.

Більшість банківських співробітників скаржаться на головні болі, різке підвищення або зниження кров'яного тиску, болісні відчуття в ділянці серця. Невмотивована дратівливість проявляється в агресивності, або навпаки, мовчазності і заглибленості в себе.

Службовці банків з невеликим стажем роботи переживають вигоряння не менше, ніж їх колеги, які працюють з клієнтами більш десяти років. Вигоряння погіршує ефективність роботи банківського працівника з клієнтами, знижує якість професійної діяльності, надання необхідної клієнту інформації, що призводить до втрати клієнтів і, як наслідок, падіння доходів банку.

Дослідження проявів емоційного вигоряння у банківських працівників показало, що найбільш вираженими симптомами вигоряння є редукція професійних обов'язків, вибіркоче емоційне реагування і емоційна відстороненість.

Аналіз результатів дослідження дозволяє зробити висновок, що з віком і стажем професійної діяльності збільшуються рівень тривоги і депресії, економія емоцій, звуження професійних обов'язків, незадоволеність професією. Для чоловіків більш характерно відчуття «загнанности», у жінок цей симптом виражений менше, але спостерігаються більш високі рівні вираженості тривоги і депресії, економії емоцій, а також психосоматичні та психофізіологічні порушення. [61, 67, 72]

Для осіб з високим рівнем вигоряння характерні менша пластичність, велика емоційність, переважання слухового сприйняття і високі показники інтроверсії. Вигоряння інтенсивніше у тих працівників, які більш пасивні, мають низький рівень тонусу і відсутність бажання розумової діяльності.

Для скорочення наслідків емоційного вигоряння респондентам рекомендовано мінімізувати вплив сторонніх шумових фонів на робочому місці, прослуховування самостійно приємною, релаксирующою музики, намагатися розраховувати й обдумано розподіляти навантаження, вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший, налагодження спілкування в колективі, намагатися не проектувати робочу обстановку і конфлікти з колегами на сімейні

відносини. З боку адміністрації потрібна система заохочень, повинні використовуватися методи психологічного розвантаження, необхідно звернути увагу на поліпшення умов праці [61, 67, 72].

3.2. Аналіз результатів дослідження стресостійкості, емоційної та мотиваційної сфер працівників банківської сфери

Емпіричне дослідження випускної кваліфікаційної роботи проводилось на основі вибірки спеціалістів АО “Альянс Банк” та “УКРСИББАНК BNP Paribas Group”.

Для вивчення мотиваційної сфери особистості нами було використано методика «Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса».

В дослідженні брали участь 40 людей (100 %): 20 жінок (50%) та 20 чоловіків (50%) у віці від 25 до 35 років, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, що показано у Рисунку 3.1.



Рис 3.1. Процентне співвідношення досліджуваних

Всі досліджувані були ознайомлені з правилами проходження анкетування та знаходилися в комфортних для них умовах під час проходження даних методик. Нижче у Таблиці 3.1. наведені чисті результати кожного з опитуваних за методикою “Мотивації до успіху” Елерса та середнє значення (М) для данної методики.

Таблиця 3.1.

Результати за методикою “Мотивація до успіху” Елерса в сирих балах.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
12	12	13	13	13	18	15	12	18	17	20	19	18	19	18	13	18	15	16	12
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
16	12	12	13	14	16	12	16	18	19	18	18	18	19	19	19	17	11	15	20
M=15,8																			

Результати дослідження за даною методикою в процентному співвідношенні подані у вигляді рисунка 3.2.

За даними результатами можемо зробити наступні висновки: 20% опитуваних мають середній рівень мотивації до успіху (від 11 до 16 балів); 80% мають помірно високий рівень мотивації до успіху (від 17 до 20 балів), жоден з кандидатів не має низького та дуже високого рівня мотивації.

Дослідження показали, що люди з помірно високою орієнтацією на успіх надають переваги середньому рівню ризику. Ті ж, хто побоюються невдач, надають переваги малому чи, навпаки, надто великому рівню ризику.

Чим вища мотивація людини до успіху — досягнення мети, тим нижчий показник готовності до ризику. При цьому мотивація до успіху впливає і на сподівання на успіх: при сильній мотивації до успіху надії на успіх зазвичай більш, ніж при слабкій. До того ж людям, мотивованим на успіх і тим, що мають великі надії на нього, притаманно уникати великого ризику.

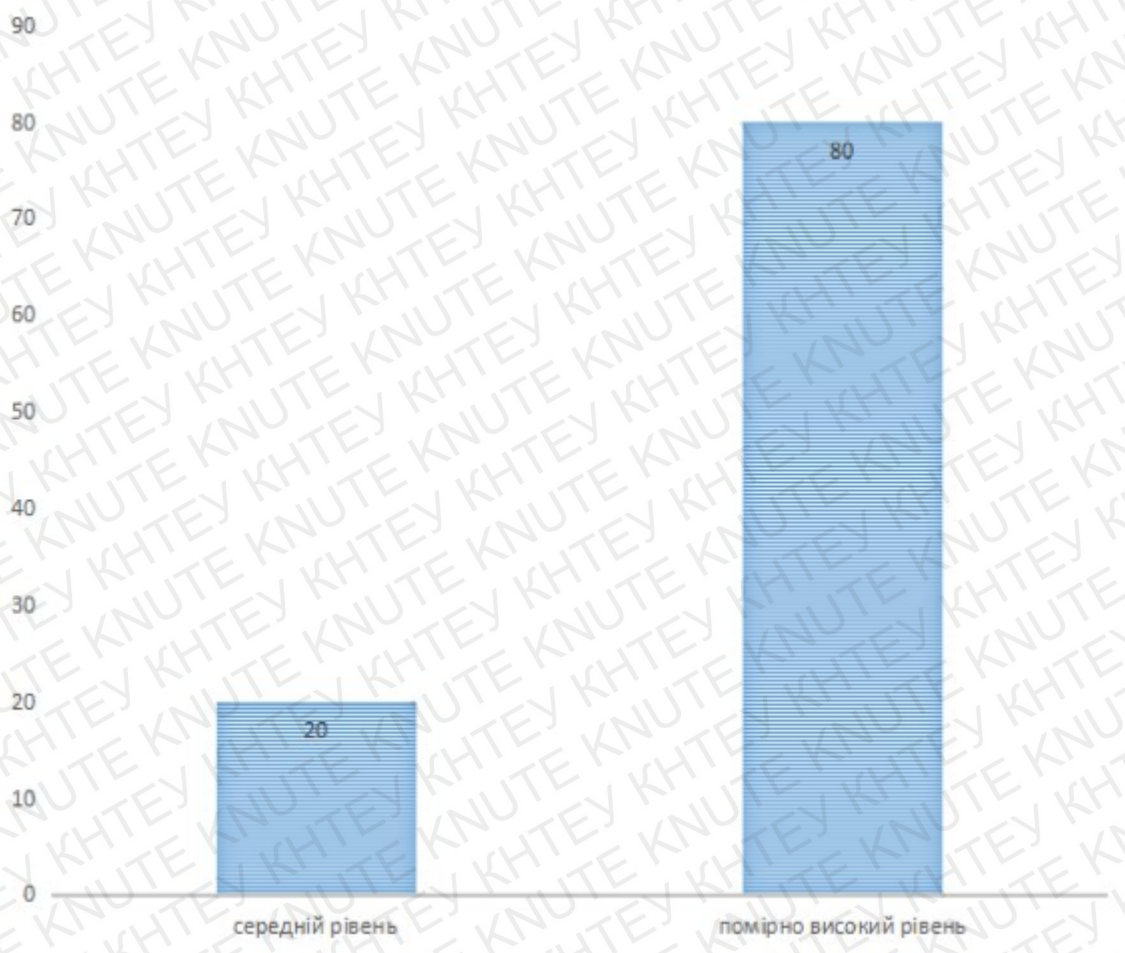


Рисунок 3.2. Результати опитуваних на мотивацію до успіху в процентному співвідношенні

Ті, хто сильно мотивований на успіх і має високу готовність до ризику, рідше потрапляють в незручні ситуації, ніж ті люди, що мають високу готовність до ризику, але високу мотивацію до уникнення невдач (захист). І навпаки, коли у людини є висока мотивація до уникнення невдач (захист), це є перешкодою мотиву до успіху — досягнення мети.

Далі для визначення стресостійкості нами була використана методика «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса й Раге», яка показала наступні результати у таблиці 3.2. з сирим загальним балом та середнім значенням для данної методики:

Результати опитуваних (сирі бали) за методикою Холмса й Раге.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
209	175	191	193	206	95	242	146	150	153
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
100	144	158	185	201	161	103	188	204	206
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
199	215	175	190	143	152	163	168	93	171
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
194	90	125	99	205	175	152	187	112	182
M=165									

Нижче наводимо діаграму в якій наглядно показаний кінцевий результат в процентному співвідношенні. (Рисунок 3.3.)

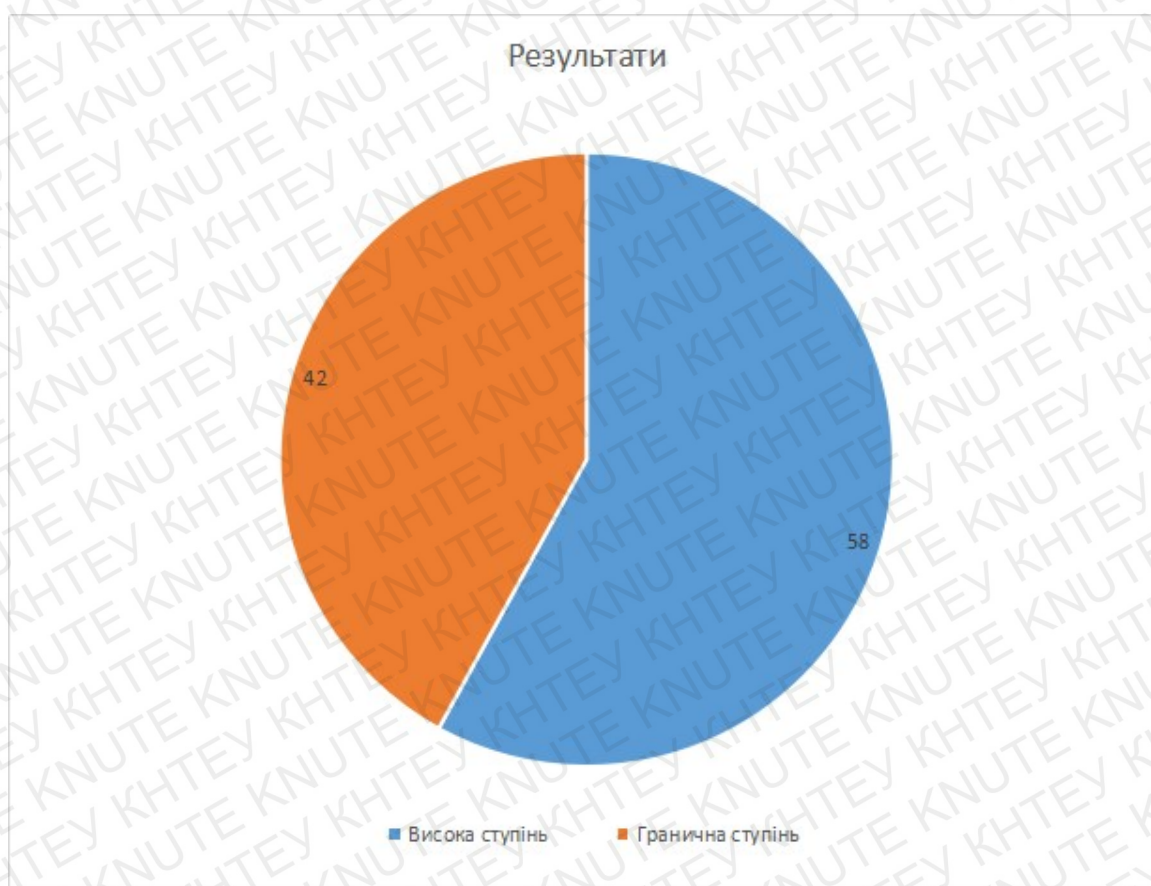


Рис. 3.3 Результати за методикою Холмса й Раге до опірності до стресу

За даною методикою маємо наступні результати: 58% - висока ступінь опірності до стресу (150-199 балів), 42% - гранична ступінь (200-299) та жоден з опитуваних не мав низького ступеню опірності до стресу.

Можемо зробити висновок, що не дивлячись на різницю в тривалості роботи в

банку на посаді, ніхто з опитуваних не перебуває в небезпеці та не потребує швидкої допомоги спеціаліста, всі результати в допустимих границях норми. В середньому маємо гарну стресостійкість співробітників банку.

3.3. Аналіз результатів дослідження вольової саморегуляції та комунікативного контролю працівників банківської сфери

З метою вивчення вольової сфери людини була використана методика «Опитувальник вольової саморегуляції Зверькова та Ейдмана», що виявила наступні результати за балами з середнім значенням за даною методикою (Таблиця 3.3.) та за процентним співвідношенням (Рисунок 3.4):

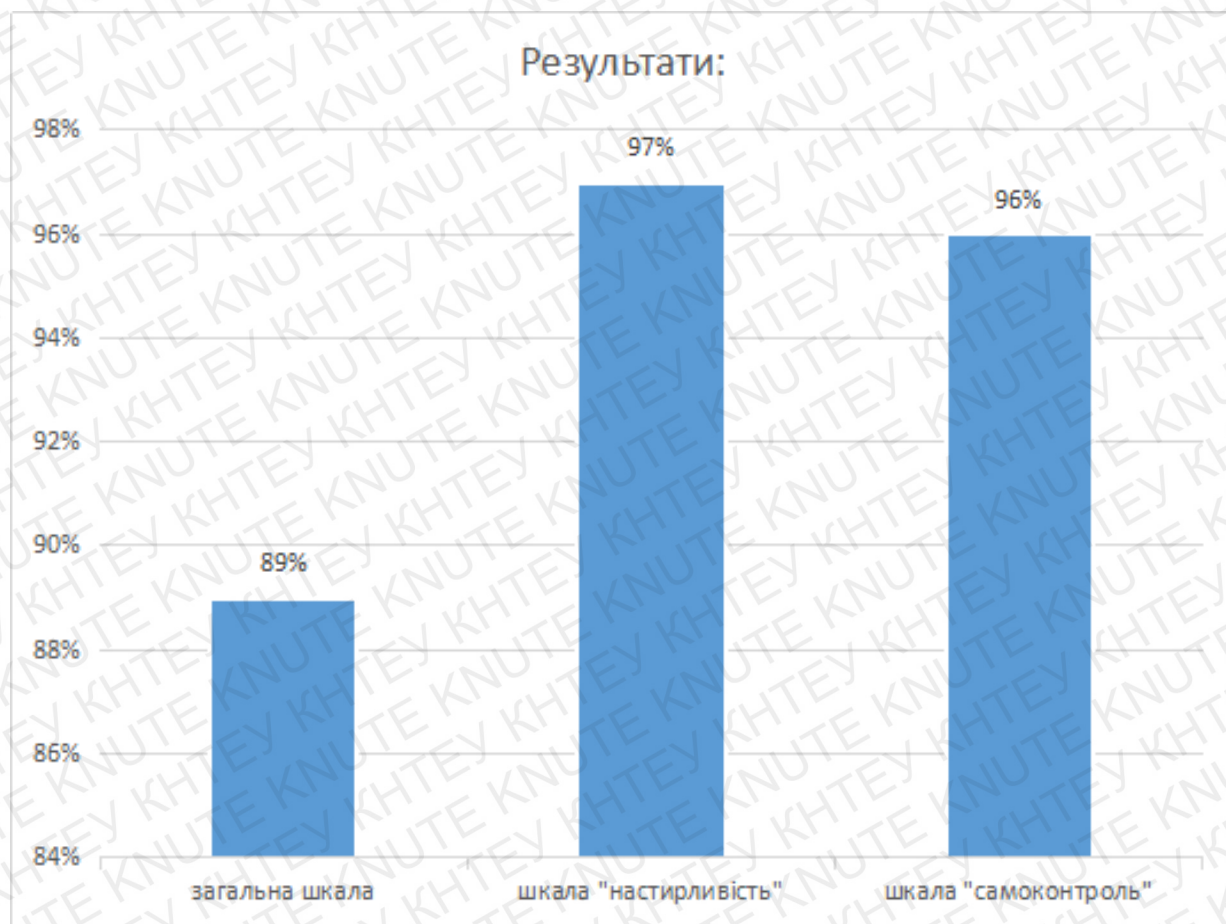


Рис. 3.4 Результати досліджуваних до вольової саморегуляції

Результати опитуваних за методикою “Опитувальник вольової саморегуляції” Ейдмана та Зверькова (бали)

Таблиця 3.3.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
313	317	39	38	317	320	314	318	319	317
H7	H12	H6	H6	H10	H13	H9	H11	H13	H11
C9	C11	C7	C4	C10	C11	C11	C11	C12	C11
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
316	314	322	318	315	318	315	319	317	314
H11	H11	H16	H14	H12	H11	H11	H12	H13	H9
C12	C8	C13	C13	C9	C11	C10	C12	C9	C9
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
314	317	319	318	317	315	320	318	316	317
H10	H11	H13	H14	H14	H11	H15	H13	H11	H11
C8	C10	C10	C10	C8	C9	C11	C10	C9	C9
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
318	317	320	320	317	314	318	319	315	320
H14	H13	H15	H14	H12	H13	H12	H13	H11	H14
C8	C9	C11	C9	C10	C8	C11	C10	C9	C12
M=16,6									

Результати показали, що з усіх опитуваних 89% по загальній шкалі - середній бал (≈ 136), 97% по шкалі “настирливість” мають середній бал (≈ 86), 96% по шкалі “самоконтроль” теж мають середній бал (≈ 96).

Високий бал по загальній шкалі притаманний особам емоційно зрілим, активним, незалежним, самостійним. Для них характерний спокій, впевненість у собі, стійкість намірів, реалістичність поглядів, розвинене почуття власного обов'язку. Як правило, вони добре рефлексують особисті мотиви, планомірно реалізують наміри, вміють розподіляти зусилля і здатні контролювати свої вчинки; їм властива виражена соціально-позитивна спрямованість. Іноді можливе зростання внутрішньої напруженості, пов'язаної із прагненням проконтролювати кожен нюанс власної поведінки і тривою з приводу її спонтанності.

Субшкала «настирливість» характеризує силу намірів людини — її прагнення до завершення розпочатої справи. На позитивному полюсі — діяльні, працездатні люди, які активно прагнуть виконати заплановане, їх мобілізують перепони на шляху до мети, але відволікають альтернативи та спокуси, головна їх цінність —

розпочата справа. Таким людям притаманні повага до соціальних норм, прагнення повністю підпорядкувати їм власну поведінку. У крайньому разі можлива втрата гнучкості поведінки, поява маніакальних тенденцій.

Субшкала «самоконтроль» відображає рівень вільного контролю емоційних реакцій і станів. Високий бал за субшкалою набирають люди емоційно стійкі, які добре володіють собою у різних ситуаціях. Для них притаманний внутрішній спокій, впевненість у собі, які звільняють від страху перед невідомим, підвищують готовність до сприйняття нового, неочікуваного і, як правило, поєднуються зі свободою вчинків, тенденцій до новаторства і радикалізму. Прагнення до постійного самоконтролю, надмірне свідоме обмеження спонтанності може призвести до підвищення внутрішньої напруженості, переваги постійного занепокоєння і втоми.

Для визначення комунікативної складової ми використали методику «Діагностика комунікативного контролю Шнайдера».

Результати дослідження подані нижче у вигляді таблиці 3.4. та наглядно у вигляді рисунка 3.5.

Таблиця 3.4.

Сирі бали за методикою «Діагностика комунікативного контролю Шнайдера»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
8	10	9	7	8	8	9	5	7	5	5	8	9	5	6	6	8	7	8	9
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
8	8	8	8	4	6	5	5	5	5	6	7	7	8	6	4	5	3	5	4
M=6,6																			

Отримали наступні результати: 47% респондентів мають середній комунікативний контроль (4-6 балів); 52% - високий комунікативний контроль (7-10 балів), лише 1% - низький комунікативний контроль (0-3 бали).

Люди з високим комунікативним контролем постійно слідкують за собою, добре обізнані, як поводитись, управляють своїми емоційними виявленнями. Разом з тим вони відчувають значні труднощі в спонтанності самовираження, не люблять непередбачуваних ситуацій. Люди з низьким комунікативним контролем безпосередні і відкриті, але можуть сприйматися оточуючими як занадто прямолінійні та нав'язливі.

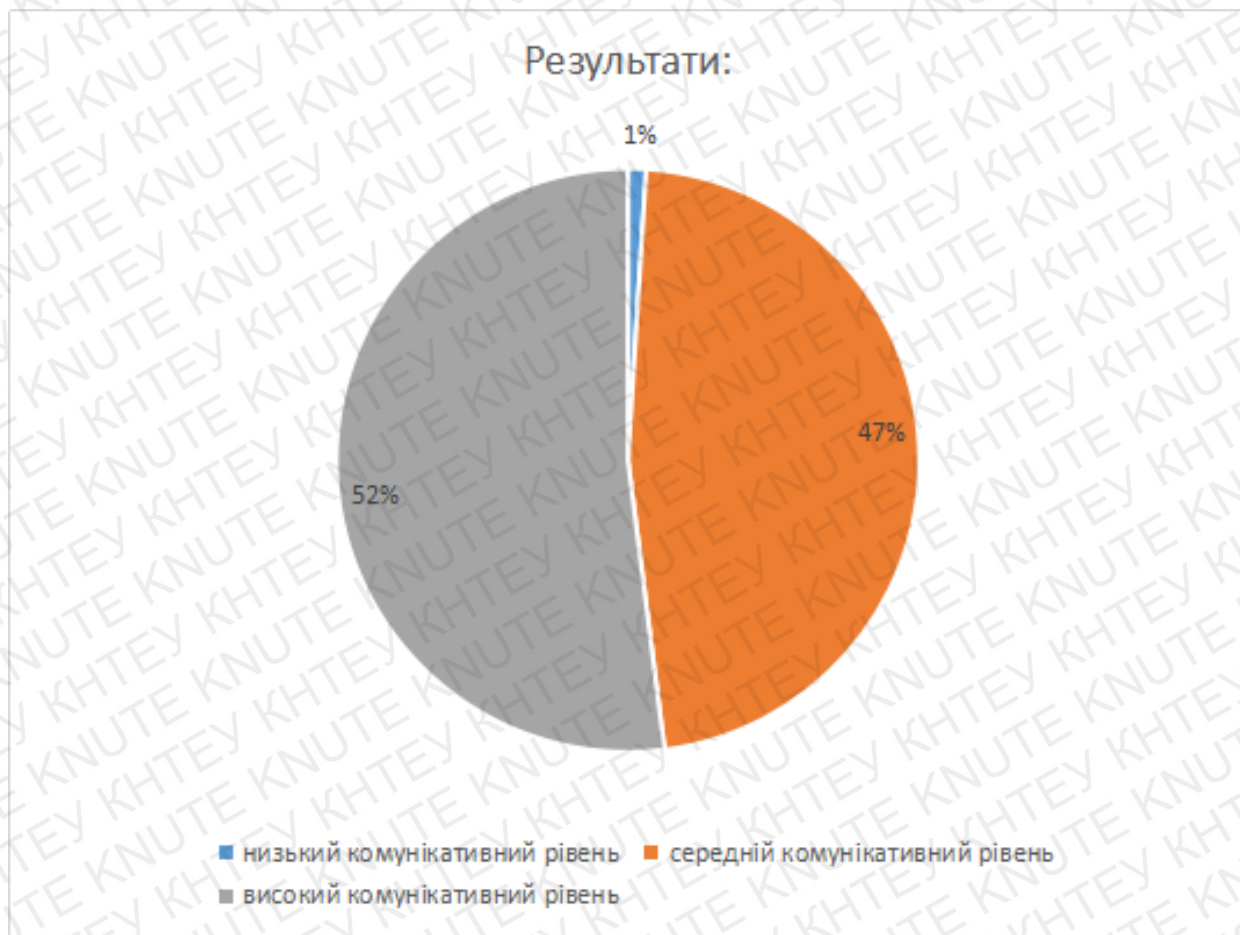


Рис. 3.5 Результати опитуваних за рівнем комунікативного контролю

Підводячи підсумки з усіх результатів методик, що наведені вище, ми можемо представити середнє значення та стандартне відхилення (SD) з усіх результатів у таблиці 3.6., де показово наведено результати відповідей працівників банківської сфери., які безпосередньо контактують з фізичними особами.

Таблиця .3.6.

Середній показник за всіма чотирма методиками

Шкала	M±SD
Мотивації	15, 8±2,8
Комунікації	6,6±3,8
Вольової саморегуляції (по загальній шкалі)	16, 6±2,1
Стресостійкості	165±1,7

3.4. Практичні рекомендації психодіагностики професійно важливих якостей працівників банківської сфери

Розроблено практичні рекомендації з використанням таких літературних джерел: [1, 6, 27, 37, 46, 47, 48, 50, 68, 74, 75].

Специфічною особливістю банківських установ є виключно важливе значення людських ресурсів для успішного їх функціонування. Банки, як правило, є великими установами з точки зору чисельності працюючих. Крім того, фінансові та інформаційні та фінансові ресурси надають лише тимчасову конкурентну перевагу. Визначальним фактором злетів та падінь банкової структури були саме люди, банківські працівники. Тому ми можемо стверджувати, що якщо в банку є ефективно діючий персонал, то він зможе залучити й фінансові кошти, отримати необхідну інформацію, відтак банк буде процвітати, і навпаки. [27, 37]

Тому в умовах конкуренції менеджери з персоналу головну увагу повинні звертати на працівників, особливості їх діяльності, як психологічні, так і професійні, і створювати найкращі умови для їх роботи, що забезпечить успішну діяльність банківських структур у цілому. [27, 37]

Персонал, що працює в банках України, поділяється на декілька груп [27, 74, 75].

Перша група - це, як правило, начальники управлінь, відділів, провідні спеціалісти, кваліфіковані працівники середнього і старшого віку. Серед них особливою продуктивністю відрізняються працівники 35-50 років, стаж роботи яких у банківській сфері від 5 до 10 років.

Співробітники, що складають першу банківську групу, важко сприймають будь-які зміни в умовах роботи, нові банківські інструкції та існування будь-якої невизначеності у змісті роботи, їхня характерна риса - високий рівень відповідальності, прагнення працювати максимально точно і без помилок; вони часто беруть роботу додому або допізна працюють на своєму службовому місці [27, 74, 75].

Представники цієї групи, яким властивий високий рівень мотивації, як правило, відчувають необхідність в оновленні наявного фахового досвіду.

Друга група банківських працівників - люди активного, працездатного віку (35-40 років), відкриті для іновацій, що прийшли у банк з різних фахових і суспільних сфер діяльності, партійних і профспілкових органів, сфер освіти, науки і військово-промислового комплексу (переважно економісти, програмісти, математики і фізики) [27, 74, 75].

Потрапивши в нове соціальне середовище, вони стикаються з необхідністю професійного і особистого самоствердження на новому місці роботи, пошуку нових фахових контактів. Не останнє місце серед проблем посідають труднощі, пов'язані з подоланням тиску з боку банківських працівників першої групи, тобто професіоналів, які не бажають віддавати високи посади "новачкам".

Третя група складається з молодих людей 23-30 років, що займають у банках різні посади, від керуючого до операціоністів. Як правило, вони мають економічну освіту, отриману за останні роки в Україні [27, 74, 75].

Працівники цієї категорії впевнено почувають себе в нових економічних умовах. Труднощі, з якими стикаються молоді банківські працівники, насамперед пов'язані з відсутністю сформованого професійного співтовариства, їм доводиться працювати в умовах гострого дефіциту або повної відсутності фахової спадкоємності. Не існує необхідних і прийнятих усіма морально-етичних цінностей, що регламентують взаємодії в банківській сфері, не розроблено ефективних правових механізмів банківської справи, потребує суттєвої доробки комплекс банківських інструкцій. У наслідок цього молоді банківські працівники не в змозі інтенсивно включитися в професійний процес, у них не формується адекватна самооцінка власних можливостей, не відбувається планування кар'єри [27, 74, 75].

Використовуючи всі ці дані, ми вивчили особливості діяльності працівників банківської сфери і побачили, які професійні завдання вони виконують і як це відображається саме на ПВЯ.

Виконуючи свої професійні обов'язки - ведення документів клієнтів, прийом, перевірка правильності оформлення та введення платіжних доручень від клієнтів, перевірка правильності оформлення та введення чеків на списання наявних

коштів з рахунків клієнтів, спеціаліст банківської сфери має бути стійким, сидючим, спокійним, зібраним протягом робочого дня.

Взагалі робота в банківських структурах вимагає від працівників таких якостей, як: знання своєї справи, чесність, добросовісність, принциповість, великий обсяг пам'яті, відсутність страху перед роботою з великою сумою грошей, сміливість [6, 50, 75].

У процесі роботи співробітників банку актуалізуються фактори, що безпосередньо впливають на таку психологічну складову діяльності, як мотивація:

- регулярний контроль рівня знань співробітників;
- нерівномірна завантаженість протягом робочого дня (місяця, року)
- високий ступінь відповідальності за проведені операції і прийняття рішення
- робота в режимі над нормованого часу
- довготривала робота на комп'ютері і монотонність
- сувора регламентація всіх трудових процесів
- негативні психологічні стани (стрес, роздратованість, сильна втомлюваність тощо) [46, 47, 48].

Тому інструменти системи матеріального й морального стимулювання дають змогу більш умотивовано підходити до оплати праці кожного спеціаліста з урахуванням не тільки його посади і характеру виконуваної роботи, а й конкретних результатів праці, поведження в колективі, ініціативності, дисципліни, прагнення до підвищення кваліфікації тощо. [1, 12, 14, 34].

Висока конкуренція на ринку банківських послуг диктує необхідність постійного підвищення професійного рівня працівників банку. Максимальна ефективність досягається за допомогою цілеспрямованої кадрової політики з використанням ефективної системи підбору, розстановки кадрів і при постійній роботі с персоналом банку [48, 68].

У наш час існує велика кількість методик, що дають змогу оцінити особистісну, соціально-комунікативну, емоційно-вольову та мотиваційну сферу особистості.

Грунтуючись на результатах теоретичного аналізу дослідження актуальними для розв'язання наукового завдання щодо визначення професійно важливих якостей працівників банківської системи, які безпосередньо працюють з фізичними особами, визначено комплекс методик для дослідження ПВЯ, емоційно-вольової сфери, мотиваційної та комунікативної сфер.

Щодо вибору методик для проведення нашого дослідження, то в роботі використовувалися найбільш валідні, інформативні та репрезентативні, компактні за часом та технікою виконання методики.

Для покращення фаховості роботи працівників банківської системи потрібно постійне покращення кваліфікації, це можна зробити за рахунок кваліфікованого кадрового спеціаліста, тренінгів, відвідування презентацій з фахового напрямку, за рахунок штатного психолога, який може:

- спостерігати безпосередньо за робочим процесом й поведінкою спеціаліста,
- вести бесіди зі спеціалістами за метою додаткової інформації з особливостей професійної діяльності,
- аналізувати помилки спеціалістів за допомогою анкетування та тестування, а також спостереження в процесі роботи.

Висновок до розділу III

Результати емпіричного вивчення професійно важливих якостей працівників банківської сфери дали нам можливість зробити наступні висновки:

За методикою «Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса» виявили 20 % опитуваних з середнім рівнем мотивації до успіху, в той час як 80% - помірно високий рівень. Жоден не мав низького та дуже високого рівня мотивації. Дослідження показали, що люди з помірно високою орієнтацією на успіх надають перевагу середньому рівню ризику. До того ж людям, мотивованим на успіх і тим, що мають великі надії на нього, притаманно уникати великого ризику.

Щодо методики «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса й Раге» маємо наступне: у 58% опитуваних - висока ступінь опірності до стресу, 42% мають граничну та жоден немає низького ступеню опірності до стресу. Це свідчить про досить високий процент гарної опірності до стресу у більшості опитуваних, що є дуже важливим показником в банківській сфері.

Можемо зробити висновок, що не дивлячись на різницю в тривалості знаходження в банку на посаді, ніхто з опитуваних не перебуває в небезпеці та не потребує швидкої допомоги спеціаліста, всі результати в допустимих границях норми. В середньому маємо гарну стресостійкість співробітників банку.

На основі методики «Опитувальник вольової саморегуляції Зверькова та Ейдмана», з'ясовано такі результати: по загальній шкалі - у 89% опитуваних високий рівень, по шкалі «настирливість» 97% - високий рівень та в 96% по шкалі «самоконтроль» теж маємо високий бал. Високий бал по загальній шкалі притаманний особам емоційно зрілим, активним, незалежним, самостійним. Це говорить нам про те, що у більшості респондентів високий рівень володіння власною поведінкою у різних ситуаціях, здатність свідомо управляти своїми діями, станами та спонуканнями є достатнім.

За методикою «Діагностика комунікативного контролю Шнайдера». Результати виявили, що 52% мають високий комунікативний контроль і 47% - середній комунікативний контроль. Це говорить про те, що більшості досліджуваних притаманне вміння керувати своїми емоціями, такі люди частіше стежать за собою, добре обізнані де та як себе поводити, управляють своїми емоційними проявами.

ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі виконано практичне завдання, яке полягає у теоретичному аналізі, обґрунтованні психо-діагностичного інструментарію та вивченні професійно важливих якостей працівників банківської сфери. Це дало підстави зробити наступні висновки:

1. У результаті вивчення та розв'язання вказаного наукового завдання ми встановили наступне:

В умовах сьогodнішньої жорсткої конкуренції, що супроводжує розвиток ринкової економіки, необхідно постійно працювати над удосконаленням системи

та форми управління, швидко оволодівати набутими в теорії та практиці знаннями, знаходити нові креативні рішення у динамічній ситуації, враховувати специфічні особливості діяльності банків. Нинішні умови господарювання ставлять вимоги до якості трудових ресурсів у цілому та в банківській сфері зокрема, що пояснюється підвищенням ролі людини з усією сукупністю її здібностей в економічній діяльності.

У банківського працівника за функціональними обов'язками виявлено багато невідкладних справ: комунікація з клієнтами, фінансові питання та ще багато інших справ, тож дуже важливо бути сконцентрованим в той самий час багатофункціональним та багатозадачним. Від працівників залежить стан компанії загалом, тож необхідно моніторити та стежити за мотивацією, внутрішнім станом колег, слідкувати за атмосферою в колективі.

Окрім того за аналізом літератури визначено, що вивчення професійно-важливих якостей є необхідним для робітників банківського сектору, оскільки лише постійний саморозвиток та розвиток якостей може допомогти отримати щонайменше підвищення, гарне самопочуття та взаємопорозуміння з колегами, а загалом не допустити емоційного або професійного вигоряння. Цілком вірним є те, що працівник банку повинен повсякчас удосконалювати свої вміння, навички та знання, навчатись як теорії, тобто теоретичним основам професії, так і набувати практичних навичок.

2. Організаціо робота виконувалася в три етапи: підготовчий, емпіричний та підсумковий. На підготовчому етапі ми аналізували та обробляли наукову літературу з питання ПВЯ працівників БС.

Щодо вибору методик для проведення нашого дослідження, то в роботі використовувалися найбільш валідні, інформативні та репрезентативні, компактні за часом та технікою виконання методики.

В ході емпіричного досліджування ми використовували такі методики: «Мотивація до успіху» Елерса, «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса та Раге», «Діагностика комунікативного контролю Шнайдера», «Опитувальник вольової саморегуляції Зверькова та Ейдмана». В опитуванні

взяли участь 40 чоловік, віком від 25 до 35 років, з них 20 жінок (50%) та 20 чоловіків (50%). На третьому етапі результати цих методик дали можливість дослідити наступні фактори: мотивацію, волю саморегуляцію, комунікативну складову та стресостійкість людини.

3. За результатами емпіричного дослідження з'ясовано, що більшість науковців не мають однієї точки зору на проблематику визначення професійно важливих якостей працівників банківської сфери. Однак, на основі проведеного дослідження ми встановили, що більшості опитуваних нами людей характерний високий комунікативний рівень (52% чоловік), помірно високий рівень мотивації до успіху (80% людей), висока ступінь опірності стресу (58% опитуваних), більшість має високий бал по шкалах “самоконтроль” (96% людей) та “настирливість” (97%) - це говорить нам про гарний рівень володіння власною поведінкою у різних ситуаціях, здатність свідомо управляти своїми діями.

Можемо зробити висновок, що основні фактори, які потрібні банківському працівникові знаходяться на достатньому та більш, ніж достатньому рівні, що свідчить про професіоналізм, гарні комунікативні навички та високу мотивацію в своїй праці.

4. На підставі теоретичного аналізу та емпіричного дослідження було обгрунтовано комплекс методик, що дають змогу поліпшити та підвищити формування кадрової політики.

Взагалі робота в банківських структурах вимагає від працівників таких якостей, як: знання своєї справи, чесність, добросовісність, принциповість, великий обсяг пам'яті, відсутність страху перед роботою з великою сумою грошей, сміливість. Інструменти системи матеріального й морального стимулювання дають змогу більш умотивовано підходити до оплати праці кожного спеціаліста з урахуванням не тільки його посади і характеру виконуваної роботи, а й конкретних результатів праці, поведження в колективі, ініціативності, дисципліни, прагнення до підвищення кваліфікації тощо.

Грунтуючись на результатах теоретичного аналізу дослідження актуальними для розв'язання наукового завдання щодо визначення професійно важливих

якостей працівників банківської системи, які безпосередньо працюють з фізичними особами, визначено комплекс методик для дослідження ПВЯ, емоційно-вольової сфери, мотиваційної та комунікативної сфер.

Для покращення фаховості роботи працівників банківської системи потрібно постійне покращення кваліфікації, це можна зробити за рахунок кваліфікованого кадрового спеціаліста, тренінгів, відвідування презентацій з фахового напрямку, за рахунок штатного психолога, який може:

- спостерігати безпосередньо за робочим процесом й поведінкою спеціаліста,
- вести бесіди зі спеціалістами за метою додаткової інформації з особливостей професійної діяльності,
- аналізувати помилки спеціалістів за допомогою анкетування та тестування, а також спостереження в процесі роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алмаші, С. І. Психологічні особливості стресостійкості банківського працівника / С. І. Алмаші // Науковий вісник Мукачівського державного університету. - Карпатська вежа, 2017. - №Випуск 23 (18). - С.101-108
2. Ананьев, Б. Г. О проблемах современного человекознания. Б. Г. Ананьев. - СПб. : Питер, 2001. - 272 с.
3. Анциферова Л. Стресостійкість як вид психологічної стійкості особистості / Л. Анциферова // Психологический журнал. – 2010. – №3. – Т. 22. – С. 86-99
4. Банківський контролінг: підручник. / Н. П. Шульга. - К.: Київ. Нац.торг-економ. Ун-т, 2011 - 438с.

5. Банківський менеджмент/ за ред. Кириченко О.А., Гіленко І.В., Роголь С.Л., Сиротян С.В., Немой О.М. - К.: Знання-Пресс, 2002 - 440с.
6. Батаршев А. В., Алексеева И. Ю., Майорова Е. В. Диагностика профессионально важных качеств. - СПб.: Питер, 2007. - 192 с
7. Батаршев А.В. Темперамент и характер: Психологическая диагностика. — М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001. – 336 с
8. Батышев, С. Я. Научная организация учебно-воспитательного процесса / С. Я. Батышев. – М. : Высш. шк., 1975. – 448 с.
9. Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности: [учеб. пособ. для вузов]. - [2-е изд.] / В. А. Бодров. - М. : ПЭРСЭ, 2006. - 511 с.
10. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении /В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
11. Болтівець, С. І. Педагогічна психогігієна: теорія та методика. / С. І. Болтівець. - К. : Бюлетень ВАК України, 2000. - 303 с
12. Васюренко О.В. Банківський менеджмент/ О.В. Васюренко. - К.: Академія,2001 - 320с.
13. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. — СПб.: Питер, 2009. — 336 с.: ил. — (Серия «Практикум»)
14. Вологина О.Н. Особенности и механизмы мотивации труда в финансово-кредитных организациях / О.Н. Волгина [Электронный ресурс] / О.Н. Волгина. – Режим доступа: http://www.cfin.ru/management/people/hr_in_banks_2.shtml.
15. Вороніна, К. О. Особливості та принципи системної професіографії/ К. О. Вороніна // Вісник Національного університету оборони України. Збірник наукових праць. - К. : НУОУ, 2013. - Вип. 3 (34). - С. 201-205.
16. Вороніна, К. О. Теоретичний аналіз проблеми професіографії в банківській сфері. / К. О. Вороніна // Вісник Національного університету оборону України. Збірник наукових праць. К. : НУОУ, 2013. - Вип. 4 (35). - С. 202-206
17. Грись А. М. Психологічні бар'єри студентів на шляху до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми / А. М. Грись // Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С.

- Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка. – К. : Гнозис, 2013. – Т. IV, ч. 5. – С. 60–78.
18. Данилевич Н. С. Особливості мотивації працівників банку / Н. С. Данилевич, Н. П. Желтова // Соціально-трудова відносина: теорія та практика . - 2013. - № 1. - С. 80-85.
19. Дідур К. М. Значення професійного підбору персоналу при формуванні якісного кадрового складу аграрного підприємства / К. М. Дідур // Інвестиції: практика та досвід. - 2016. - № 19. - С. 9-15
20. Донцов А. И., Белокрылова Г. М. Профессиональные представления студентов-психологов // Вопросы психологии. — 1999. — № 2. — С. 42–51.
21. Дубілет О. Основні критерії ефективності українських банків /О. Дубілет//Вісник НБУ. - 1998.- №3.- С. 54-56.
22. Дубовик О. В. Нові підходи до управління персоналом банківських установ : «знаннєвий» контекст / О. В. Дубовик, Л. К. Семів, Р. А. Семів // Вісник Університету банківської справи Національного банку України (м. Київ). – 2015. – № 2 (11). – С. 319-32
23. Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.:С. І. Шкарабан (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету “Економічна думка”, 2013. –Вип.12.–Частина 2. – 366 с.
24. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб. / за заг. Ред. А. А. Мазаракі. - К. Київ. Нац. Торг.-екон.ун-т, 2010. - 280 с.
25. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка» Дідур К. М. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=776>
26. “Електронний репозитарій”. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/7959>

27. Ефремов Е.Г., Новиков Ю.Т. Психология труда. Учебное пособие. — Омск: Изд-во ОмГТУ, 2008. — 128 с.
28. Жуков Е.Ф. Менеджмент и маркетинг в банках: (учебное пособие для вузов) / Е.Ф. Жуков - М.: Банки и биржи, 2004. - 356с.
29. Забродин Ю. М. Психология личности и управление человеческими ресурсами. - М.: Финстатинформ, 2002. - 360 с
30. Загальна психологія: підручник. / С. Д. Максименко, В. О. Зайчук, В. В. Клименко та ін. ; за заг. ред. С. Д. Максименко. - 3-е вид. -Вінниця: Нова Книга, 2006. - 688 с.
31. Зверьков А. Г., Эйдман Е. В. Исследование волевой саморегуляции. Психологические методики изучения личности : практикум. – М. : Ось-89, 2007. – С. 100–106.
32. Кайдалова, Л.Г. Психологія спілкування: навчальний посібник. / Л.Г. Кайдалова, Л.В.Пляка. -Х.: НФаУ, 2011.- 132с
33. Калінін, А. М. Сучасні методи оцінки банківського персоналу / А. М. Калінін // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету: Економічні науки: зб. наук. пр. - Кіровоград: КНТУ, 2014. - Вип. 25. - С. 52-58.
34. Карамушка, Л. М. Мотивація підприємницької діяльності. / Л. М. Карамушка, Н. Ю. Худякова. - Київ-Львів : “Сполом”, 2011. - 206 с.
35. Карамушка, Л. М. Технологія психологічної підготовки персоналу організацій до роботи в умовах соціально-економічних змін (на матеріалі освітніх організацій). / Л.М. Карамушка [та ін.] - К. : Науковий світ, 2008. - 230 с.
36. Карамушка, Л.М. Технологія формування команд в організаціях./ Л.М. Карамушка (та ін). -Х.: НТУ “ХПІ”, 2011-184с.
37. Климов.Е.А. Психология профессионального самоопределения: учеб. пособие для студ. высш. Заведений/ Е.А.Климов.-4-е изд, стер. -М.: Издательский центр «Академия» , 2010.- 304с.

38. Конопкин, О.А. Психологические механизмы регуляции деятельности : [монография] / О.А. Конопкин. – Издание 2-е, исправленное и дополненное. – Москва : Ленанд, 2011. – 320 с.
39. Корнеева Л.Н. Профессиональная психология личности / Психологическое обеспечение профессиональной деятельности // Под ред. Г.С. Никифорова. СПб, 1991.) – 152с.
40. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Березовська Л.І., Професійне вигорання працівників освіти : монографія, Київ : Нац. – торг. екон. ун-т, 2017, 304 с
41. Корольчук, М. С, Психофізіологія діяльності: підручник. / М. С, Корольчук. - К. : Ельга, Ніка-Центр, 2011. - 400 с.
42. Корольчук М.С. Психологія праці у звичайних та екстремальних умовах : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець та ін. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2015. – 651 с.
43. Корольчук М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посіб. для вищ. навч. закл. / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, В. М. Марченко ; за заг. ред. М. С. Корольчука. - Київ : Ельга : Ніка-Центр, 2010. - 320 с.
44. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного відбору/ М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. - К.: Ніка-Центр, 2006. - 536с.
45. Крайнюк, В.М. Психологія стресостійкості особистості: Монографія. - К. :Ніка-Центр, 2007.-432с
46. Кушніренко, К. О. Аналіз результатів дослідження емоційно-вольової та мотиваційної сфер спеціалістів банківської сфери. / К. О. Кушніренко. // Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць. - Кам'янець-Подільський: "Аксиома", 2014. - Вип. 26. - С. 363-374.
47. Кушніренко К.О. "Психологічні особливості професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери": автореф дис. на здобуття наук.ступеня канд. псих. наук. Київ, 2017 – 22 с.
48. Кушніренко К.О. "Психологічні особливості професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери": дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук. Київ, 2017 – 235 с.

49. Кушніренко, К.О. Психологічні особливості професійної діяльності фахівців банківської сфери / К.О. Кушніренко // Актуальні проблеми психології : Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С.Костюка НАПН України Том I : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки. – 2014. – Вип. 40. – С. 102 – 106.
50. Леонтьев Д. А. В кн.: Личностный потенциал: структура и диагностика. М.: Смысл, 2011. С. 107-130
51. Лобанова Н.Т. Банковское дело/ Банки: организация и персонал/ Т.Н. Лобанова. - М.: Центр Развития Карьеры «Формула Успеха», 2004. - 448с.
52. Мазило Т. В. Основні напрямки активної кадрової політики комерційного банку / Т. В. Мазило, Л. І. Хомутенко // Сучасні тенденції в розвитку банківської системи : матеріали II Міжнародної науко-во-практичної конференції. – Дніпропетровськ : Наука і освіта, 2014. –Т. I. – С. 138–140.
53. Максименко, С. Д. Експериментальна психологія : [підручник], / С. Д. Максименко, Е. Л. Носенко. - К. : Центр учбової літератури, 2008. - 360 с.
54. Максименко, С. Д. Метод дослідження особистості. / С. Д. Максименко, // Прак. психологія та соціал. Робота. - 2004. -№ 7. - С. 1-8.
55. Максименко, С. Д. Общая психология. / С. Д. Максименко. - М.: Рефл-бук; К. : Ваяутер, 1999. - 528с.
56. Максименко, С. Д. Основи генетичної психології: навч. Посібник. / С. Д. Максименко. - К. : НПЦ “Перспектива”, 1998. - 220 с.
57. Максименко, С.Д. Психологія особистості/ С.Д. Максименко, К.С. Максименко, М.В. Папуча.- К. :КММ, 2007.- 296с
58. Малхазов О. Р. Психологія праці : навч. посіб. / О. Р. Малхазов. – Київ : Центр учбової літератури, 2010. – 206 с.
59. Маркова А. К. Психология профессионализма. - М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. - 312 с
60. Маслоу, А. Мотивация и личность. / А. Маслоу - [3-е изд.], - СПб. : Питер, 2010. - 352 с.

61. Машіко К. С. Теоретичні засади дослідження сутності кадрового потенціалу на галузевому рівні / Машіко К. С. // Бізнес інформ.– 2012. – № 8. – С. 128 – 130.
62. Менеджмент організації: підручник/[Л. І. Федулова [та ін]]; за заг.ред. Л.І. Федулової; М-во освіти і науки України. - К. : Либідь, 2004.- 448 с
63. Методологічні та теоретичні проблеми психології: навч. посіб. / М. С. Корольчук, В. І. Осьодло, Ю. Л. Трофімов - К. “Ніка-Центр”, 2013. - 296 с.
64. Миронець, С. М. До проблеми психологічної адаптації фахівців зведених рятувальних загонів. / С. М. Миронець. // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 8. - Харків : НУЦЗУ, 2010. - С. 18-25.
65. Миронець, С. М. До проблеми професіографічного аналізу діяльності медиків-рятувальників / С. М. Миронець [Вісник]. Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 12. Частина II. - Харків : НУЦЗУ, 2012. - С. 3-11
66. Миронець, С. М., Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації. Монографія. / С. М. Миронець, О. В. Тімченко. - К. :ТОВ “Видавництво “Консультант”, 2008. - 232 с.
67. Митина, Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности : учебно-методическое пособие / Л.М. Митина. – 2-е издание, стереотипное. – Москва : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2003. – 400 с
68. Мороз А. М., Савлук М. І. Банківські операції : підручник / А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховіна та ін. – К. : КНЕУ, 2000. – 384 с.
69. Мостенська, Т. Л. Управління кадровим потенціалом сучасного банку / Т. Л. Мостенська, Я. Ю. Соколяк // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури. - 2012. - № 33. – 59с.
70. Мюнстерберг Г. "Основы психотехники" 1-2 Части 1 и 2 Издательство: Алетей, П.Э.Т. 1996 год , твердый переплет, 352 с.
71. Поваренков, Ю.П. Системогенетическая концепция профессионального становления человека / Ю.П. Поваренков. – Москва // Психологические

- основы профессиональной деятельности : хрестоматия / сост. В.А. Бодров. – Москва : Пер Сэ : Логос, 2007. – С. 543-552.
72. Проблема эмоционального выгорания банковских работников. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://jurnal.org/articles/2011/psih10.html>
73. Профессионально важные качества сотрудников банка. [Электронный ресурс] -Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/professionalno-vazhnye-kachestva-sotrudnikov-banka>
74. Прудка Л. М. Професійна стійкість як складова частина психічної стійкості особистості [Електронний ресурс] / Л. М. Прудка // Вісник Одеського національного університету. Психологія. - 2013. - Т. 18, Вип. 22(3). - С. 44-49.
75. Пряжников Н.С. Самоопределение и профессиональная ориентация учащихся : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.С.Пряжников, Л.С.Румянцева. — М : Издательский центр «Академия», 2013. — 208 с.
76. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я: навч. Посіб. / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, А. Ф. Косенко, Т. І. Кочергіна. - К.: Здоров'я, 2009. - 260 с.
77. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів: монографія / М. С. Корольчук, В. М. Корольчук, А. І. Кулаженко та ін.; за ред. М. С. Корольчук. - К.: Київ. нац. торг. екон.ун-т, 2014. - 276 с.
78. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посіб. / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, В. М. Марченко. -К.: “Ніка - Центр”, 2011. -320 с.
79. Психологические факторы формирования образа информации оператором банковской системы. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/psikhologicheskie-factory-formirovaniya-obraza-informatsii-operatorom-bankovskoi-sistemy#ixzz5jARVuZP1>
80. Психология юности и молодости. Волков Б.С. М.: Академический Проект: Трикта, 2006. - 256 с

81. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. — Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. - С. 626-629.
82. Ринкова економіка : сучасна теорія і практика управління. Т. 15, Вип. 2 (33) : збірка наукових праць. – Одеса : Одеський національний університет імені І. І. Мечникова, 2016. – 162 с.
83. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. – М.: Наука, 2002. – Т. 23. – № 3. – С. 85–95.
84. Родина Н.В. Індивідуально-особистісні особливості менеджерів середньої ланки в кризових ситуаціях: психодинамічний підхід : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Общая психология, история психологии» / Н.В. Родина. – Одесса, 2005.- 22 с.
85. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии./ С. Л. Рубинштейн - СПб. : Питер, 2010. - 713 с.
86. Семів Л. К. Управління персоналом в умовах становлення суспільства знань / Л. К. Семів, Р. А. Семів, П. П. Гаврилко // Сталій розвиток економіки. – 2011. – No 4 (7). – С. 12-16.
87. Сушко, Н. М. Менеджмент персоналу в банках. / Н. М. Сушко. - К. : Центр учбової літератури, 2008. - 146 с
88. Тиркола Р. Т. Банківська справа : навчальний посібник / за ред. проф. Р. Т. Тиркола. – Тернопіль : Карт-бланки, 2000. – 314 с.
89. Толочек В.А. Современная психология труда: Учебное пособие. СПб.: Питер, 2005.- 479с.
90. Томэ Х., Кэхеле Х Современный психоанализ, Т. 1. Теория: Пер. с англ./Общ. ред. А,В, Казанской, — М.: Издательская группа «Прогресс» — «Литера», Издательство Агентства «Яхтсмен», 1996. — 576 с.
91. Формування кадрової політики комерційного банку. [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://bankingi.blogspot.com/2012/02/blog-post_27.html
92. Чижов, Н. А. Персонал банка: технология управления и развития. / Н. А. Чижов. - М. : ЦентрКом, 1997. - 208 с

93. Чирков, В.И. Мотивация учебной деятельности : учебное пособие. Издательство: Ярославский государственный университет, 1991. -51с.
94. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю / Метод. реком. – К., 2016 – 157 с
95. Шульга Н.П. Організаційне забезпечення ризик-менеджменту в банках України / Н.П. Шульга, М. В.Мельничук// Вісн. КНТЕУ. – 2012. – № 1(81).– С. 44 -56.
96. Freudenberger H/ Staff burnout // Journal of Social Issues. 1974. - Issue 30. - P. 159-164

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

	Текст опитувальника		
№ з/п	Твердження	ТАК	НІ
1	Коли є вибір між двома варіантами, його краще зробити швидше, ніж відкласти на певний час		
2	Я легко роздратовуюсь, коли відчуваю, що не можу на всі 100 % виконати завдання		
3	Коли працюю, це виглядає так, ніби я все ставлю		

	на карту		
4	Коли виникає проблемна ситуація, я часто приймаю рішення одним з останніх		
5	Коли в мене два дні поспіль нема справи, я втрачаю спокій		
6	В деякі дні мої успіхи нижче за середній показник		
7	До себе я суворіший, ніж стосовно інших людей		
8	Я більш доброзичливий, ніж інші		
9	Коли відмовляюся від важкого завдання, пізніше суворо засуджую себе, бо знаю, що в ньому я домігся б успіху		
10	У процесі роботи я потребую невеликих пауз для відпочинку		
11	Старанність — це не основна моя риса		
12	Мої досягнення в праці не завжди однакові		
13	Мене більше приваблює інша робота, ніж та, де я зайнятий		
14	Осуд стимулює мене сильніше, ніж похвала		
15	Я знаю, що мої колеги вважають мене діловою людиною		
16	Перешкоди роблять мої рішення більш твердими, стійкими		
17	У мене легко викликати честолюбство		
18	Коли я працюю без натхнення, це зазвичай помітно		
19	Під час роботи я не розраховую на допомогу інших		
20	Іноді я відкладаю те, що мав зробити зараз		
21	Потрібно покладатися тільки на самого себе		
22	В житті мало речей більш важливих, ніж гроші		
23	Завжди, коли мені належить виконати важливе завдання, я ні про що інше не думаю		
24	Я менш честолюбний, ніж багато інших		

25	Наприкінці відпустки я зазвичай радію, що скоро вийду на роботу		
26	Коли я налаштований на роботу, я роблю її більш кваліфіковано, ніж інші		
27	Мені простіше і легше спілкуватися з людьми, які можуть наполегливо працювати		
28	Коли в мене немає справ, я ніяковію		
29	Мені доводиться виконувати відповідальну роботу частіше, ніж іншим		
30	Коли мені доводиться приймати рішення, я намагаюсь робити це якнайкраще		
31	Мої друзі іноді вважають мене ледачим		
32	Мої успіхи певною мірою залежать від моїх колег		
33	Безглуздо протидіяти волі керівника		
34	Іноді не знаєш, яку роботу доведеться виконувати		
35	Коли щось не вдається, я нетерплячий		
36	Я зазвичай мало зважаю на свої досягнення		
37	Коли я працюю разом з іншими людьми, моя робота дає ваго-міші результати, ніж в інших		
38	Чимало з того, за що я беруся, я не доводжу до кінця		
39	Я заздрю людям, які не завантажені роботою		
40	Я не заздрю тим, хто прагне влади і високих посад		
41	Коли я певен, що стою на вірному шляху, для доведення своєї правоти я готовий піти на крайнощі		

ДОДАТОК Б

1. Мені здається важким наслідувати інших людей.
2. Я зміг би зваляти дурня, щоб привернути увагу оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що мої переживання більш глибокі, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях в спілкуванні з іншими людьми я часто поводжуся по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіху в справах і в стосунках з людьми, я часто буваю саме таким, яким мене очікують бачити.
9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких не виношу.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

ДОДАТОК С

1. Якщо щось не клеїться, у мене нерідко з'являється бажання залишити цю справу.
2. Я не покидаю своїх планів і справ, навіть якщо доведеться обирати між ними і приємною компанією.
3. Мені неважко стримати спалах гніву, якщо це необхідно.
4. Зазвичай я зберігаю спокій в очікуванні приятеля, який запізнюється.
5. Мене важко відволікти від розпочатої роботи.
6. Мене сильно вибиває з колії фізичний біль.
7. Я завжди намагаюсь вислухати співрозмовника не перебиваючи, навіть якщо йому не терпиться заперечити.
8. Я завжди «гну» свою лінію.
9. Якщо потрібно, я можу не спати впродовж ночі (наприклад, робота, чергування) і весь наступний день бути в «хорошій формі».
10. Мої плани дуже часто перекреслюють зовнішні обставини.
11. Я вважаю себе терплячою людиною.

12. Мені не просто примусити себе холоднокрровне спостерігати за видовищем, яке хвилює.
13. Мені рідко вдається примусити себе продовжити роботу після серії образливих невдач.
14. Якщо я ставлюсь до когось погано, мені важко приховати це.
15. Я можу зайнятись своїми справами при незручних та невідповідних обставинах, якщо це необхідно.
16. Мені сильно ускладнює роботу усвідомлення того, що її необхідно обов'язково зробити до певного терміну.
17. Вважаю себе рішучою людиною.
18. Фізичну втому я переношу легше, ніж інші.
19. Краще почекати ліфт, який щойно поїхав, ніж підніматися сходами.
20. Зіпсувати настрій мені не так просто.
21. Іноді якась дрібниця охоплює мої думки, не дає спокою, і я ніяк не можу від неї відчепитися.
22. Мені важче зосередитись на завданні або роботі, ніж іншим.
23. Пересперечати мене важко.
24. Я завжди прагну закінчити розпочаті справи.
25. Мене легко відволікти від справ.
26. Я іноді помічаю, що намагаюсь досягти свого всупереч обставинам.
27. Люди часом заздрять моєму терпінню і ретельності.
28. Мені важко зберегти спокій у стресовій ситуації.
29. Я помічаю, що під час монотонної роботи несвідомо починаю змінювати спосіб дії, навіть якщо це призводить до погіршення результатів.
30. Мене, зазвичай, сильно дратує, коли «перед носом» зачиняються дверцята транспорту або ліфта, який від'їжджає.

ДОДАТОК Д

1	Смерть члена подружжя (дитини)	100
2	Розлучення	73
3	Роз'їзд чоловіка й жінки (без оформлення розлучення), розрив із партнером	65
4	Ув'язнення	63
5	Смерть близького члена родини	63
6	Травма або хвороба	53
7	Одруження, весілля	50
8	Звільнення з роботи	47
9	Примирення чоловіка й жінки	45
10	Вихід на пенсію	45

11	Зміна в стані здоров'я членів родини	44
12	Вагітність партнерки	40
13	Сексуальні проблеми	39
14	Поява нового члена родини, народження дитини	39
15	Реорганізація на роботі	39
16	Зміна фінансового становища	38
17	Смерть близького друга	37
18	Зміна професійної орієнтації, зміна місця роботи	36
19	Посилення конфліктності у взаєминах із членом подружжя	35
20	Позика на велику покупку (наприклад, будинок)	31
21	Закінчення строку виплати позики, збільшення боргів	30
22	Зміна посади, підвищення службової відповідальності	29
23	Залишення дому сином або дочкою	29
24	Проблеми з родичами чоловіка (дружини)	29
25	Видатне особисте досягнення, успіх	28
26	Залишення членом подружжя роботи (або початок роботи)	26
27	Початок або закінчення навчання в навчальному закладі	26
28	Зміна умов життя	25
29	Відмова від певних індивідуальних звичок, стереотипів поведінки	24
30	Проблеми з начальством, конфлікти	23
31	Зміна умов або графіку роботи	20
32	Зміна місця проживання	20
33	Зміна місця навчання	20
34	Зміна звичок, пов'язаних із проведенням дозвілля або відпустки	19
36	Зміна звичок, пов'язаних із віросповіданням	19
36	Зміна соціальної активності	18
37	Позика для покупки менших речей (машини, телевізора)	17
38	Зміна індивідуальних звичок, пов'язаних зі сном, розлади сну	16
39	Зміна кількості членів родини, що живуть разом, зміна характеру й частоти	15

	зустріч з іншими членами родини	
40	Зміна звичок, пов'язаних із харчуванням (кількість споживаної їжі, дієта, відсутність апетиту тощо)	15
41	Відпустка	13
42	Різдво, зустріч Нового року, день народження	12
43	Незначне порушення правопорядку (штраф за порушення правил вуличного руху)	11