Общая психология

УДК 316.6:336.71:364-4

Модель развития социально-психологических компетенций у банковских служащих посредством волонтерской деятельности

The model of developing psychosocial competences of bank workers through volunteering

Федосова И.В., Иркутский государственный университет, Fedos-ir@yandex.ru

Кибальник А.В., Иркутский государственный университет, kialvch@yandex.ru

Fedosova I., Irkutsk State University, Fedos-ir@yandex.ru

Kibalnik A., Irkutsk State University, kialvch@yandex.ru

DOI: 10.51379/KPJ.2021.145.2.040

Ключевые слова: служащие банковской сферы, профессиональная компетентность, социально-психологические компетенции, волонтерская деятельность.

Keywords: bank workers, professional competence, psychosocial competences, volunteering.

Аннотация. Актуальность статьи обусловлена необходимостью изучения и развития социально-психологических компетенций у банковских служащих. Оригинальность и новизна исследования связаны с уточнением понятия «профессиональная компетентность банковского работника»; определением структуры, содержания и критериев социально-психологической компетентности сотрудников банковской сферы; выбором волонтерской деятельности в качестве наиболее оптимального средства развития всех компонентов данного личностного образования. Представлены подробные результаты диагностики знаний (психологических особенностей клиентов банка, правил эффективного общения и др.), умений (молниеносно решать спорные ситуации, взаимодействовать с партнерами, развивать деловые отношения и др.), обобщенных способов деятельности (выполнения различных социальных ролей в группе и коллективе, лидерства и согласования действий с партнером) и личностных качеств сотрудников банка (ответственность, эмоциональная устойчивость, поведенческая регуляция, дисциплинированность и др.), позволяющих установить уровень развития их социально-психологических компетенций. В эксперименте приняли участие две группы респондентов по признаку участия или неучастия в добровольческой деятельности. Полученные эмпирические данные подтверждают целесообразность разработки и реализации специальной модели развития социально-психологических компетенций у банковских служащих на основе включения их в различные виды волонтерской работы и участия в программе социально-значимой деятельности банка.

Abstract. The topicality of the article is conditioned by the necessity of studying and developing psychosocial competences of bank workers. The originality and novelty of the research consist in elaborating the concept of bank worker's professional competence, defining the structure, content and criteria of psychosocial competence of bank workers, and choosing volunteering as the most optimal means of developing all the components of personality. The authors present detailed results of surveying knowledge (psychological characteristics of bank clients, rules of effective communication, etc.), skills (swift conflict solving, interaction with partners, developing business relations, etc.), general activities (performing various social roles in a group and in a team, leadership and coordination of actions with partner) and personal qualities of bank workers (level of responsibility, emotional stability, behavioral regulation, level of discipline, etc.) allowing to determine the level of development of their psychosocial competences. Two groups of respondents, based on their involvement or noninvolvement in volunteering, took part in the research. The empirical data prove the necessity of designing and implementing a special model of developing psychosocial competences of bank workers through their involvement in all kinds of volunteering and participating in a bank's program of social contribution activities.

Введение. Профессиональные достижения любого человека обеспечиваются уровнем развития соответствующих компетенций [1]. Важно отметить, что понятие «компетенция» в каждой сфере деятельности определяется по-разному, в соответствии с профессиональными требованиями. Так, например, В.И. Байденко определил профессиональные компетенции в отдельную группу, овладение которой формирует готовность и способность действовать согласно требованиям профессии, решать соответствующие задачи и проблемы, а также быть настроенным на результат своей деятельности и на самооценку [2].

Пристального внимания в этом вопросе, на наш взгляд, заслуживают некоторые подходы зарубежных (Avkiran & Turner, 1996; Nangle, Erdley & Schwartz-Mette, 2020) и отечественных авторов (И.А. Зимняя, 2003; Л.М. Митина, 2002; А.В. Хуторской, 2003), в которых профессиональная компетентность рассматривается как система знаний, умений, навыков, обобщенных способов деятельности и личностных качеств, важных для профессии [3-7].

Развитие профессиональных компетенций связано с формированием особых мотивационных установок и образованием специфических свойств личности, которые обеспечивают определённую профессиональную деятельность. Совершенствование профессиональной компетентности подразумевает присвоение и овладение комплексом актуальных профессиональных знаний и прикладных умений, повышение профессиональной культуры сотрудников, включающей способности к саморазвитию, непрерывному образованию, что обуславливает продуктивную работу организаций.

В данном исследовании мы остановимся на социально-психологической компетентности, которая входит в состав общей структуры профессиональной компетентности многих специалистов. Так, например, социально-психологическая компетентность является одной из важнейших составляющих профессиональной компетентности представителей медицины; сотрудников, работающих в правоохранительных органах; педагогических работников; служащих банковской сферы [8;9] и др.

Наше исследование посвящено изучению и развитию социально-психологических компетенций специалистов банковской сферы, с развитием которой растёт здоровая конкуренция между банками, борьба за привлечение клиентов, завоевание их доверия путем создания

комфортных условий, в том числе и повышения качества обслуживания.

Эта гонка лидеров рождает спрос на высококвалифицированных, конкурентоспособных и компетентных работников, которые смогли бы эффективно функционировать в постоянно меняющихся условиях. Найти компетентных специалистов недостаточно, нужно продолжать развивать кадры, создавать условия для этого и поддерживать интерес людей к своей работе. Все знания и навыки должны быть развиты на необходимом уровне, и при этом их стоит обновлять и совершенствовать [10].

В контексте научного поиска наиболее оптимальных средств развития социально-психологических компетенций служащих банка мы рассматриваем социально-психологическую компетентность как комплексное образование личности, позволяющее эффективно взаимодействовать с клиентами (как с внешними, так и с внутренними) на основе умения вести конструктивный диалог, развивать деловые отношения, при этом быстро решая спорные ситуации и достигая намеченной цели.

В качестве наиболее продуктивного средства в этом процессе мы определили волонтерскую деятельность, которую отличает безвозмездная добровольная помощь гражданам, направленная на решение социальных проблем и достижение общественных целей [11].

Ряд авторов (Breitsohl & Ehrig, 2017; Caligiuri, Mencia & Jiang, 2013; Schofield & Butterworth, 2018) отмечает, что проекты, реализуемые в рамках добровольческой деятельности предприятий, способствуют объединению рабочих коллективов, так как активная волонтерская деятельность создает условия для развития партнерских отношений, положительных контактов и позитивных эмоций в общении с коллегами и руководством [12-14]. В дальнейшем эти связи расширяются и пополняются новыми сотрудниками. Замечено, что подобные программы, реализуемые среди добровольцев, помогают работникам больше, чем привычные «тренинги командообразования».

Добавим, что существуют и другие эффекты участия в разных волонтерских акциях: психологическое сближение коллег, установление взаимопонимания, благоприятный климат в организации. В результате повышается продуктивность решения профессиональных задач с наименьшими затратами человеческих ресурсов.

Добровольческая деятельность позволяет также сотрудникам компаний проявить лидерские

качества, раскрыть творческий потенциал. Так, разработка социальных проектов обеспечит актуализацию поисковой и изобретательской деятельности специалистов, а также поможет в оценке быстроты принятия решений, координации руководящих действий.

Резюмируя всё вышесказанное, отметим, что участие в волонтерской деятельности может способствовать развитию у сотрудников социально-психологических компетенций, которые позволят достичь наивысших показателей в бизнесе или в сфере услуг.

Таким образом, мы приходим к выводу, что добровольческая деятельность организаций в любой сфере и развитие социально-психологических компетенций напрямую взаимосвязаны, хотя и существует стереотип о данной связи преимущественно в сфере образования. В нашем исследовании зафиксированы противоречия между: необходимостью развития социально-психологических компетенций у банковских работников и неразработанностью концептуального и технологического обеспечения этого процесса; востребованностью волонтерской практики в сфере банковских услуг и отсутствием четкой модели её организации.

Названные противоречия указывают направление исследовательского поиска и позволяют обозначить проблему: развитие социально-психологических компетенций у банковских работников посредством волонтерской деятельности.

Материалы и методы исследования.

Обозначенные теоретические выводы продемонстрировали необходимость проведения эмпирического исследования с целью выявления уровня развития социально-психологических компетенций у сотрудников банка. Экспериментальной базой нашего исследования стал Байкальский Банк ПАО Сбербанк России. Исследовательская работа проводилась с сотрудниками различных подразделений банка в 2019–2020 гг. В исследование было включено 35 человек. Экспериментальная работа предполагала реализацию трех взаимосвязанных этапов: мотивационно-диагностического, деятельностного и рефлексивно-оценочного.

Представим содержание мотивационно-диагностического этапа, в ходе которого выявлялся уровень развития социально-психологических компетенций банковских работников, а также осуществлялась мотивация сотрудников к участию в волонтерской деятельности, социальных проектах банка как к способу развития своей профессиональной компетентности. Итогом данного этапа явились создание группы волонтеров и разработка программы социально-значимой деятельности с определением целей, задач, тематики, форм и содержания встреч с добровольцами банка. Исследование уровня развития социально-психологических компетенций банковских работников проводилось нами в соответствии с выделенными критериями, см. таблицу 1.

Таблица 1. – Критерии и методы исследования развития социально-психологических компетенций у работников банка

Социально-психологические компетенции	Метод исследования и диагностический инструментарий
Знания	
– о психологических особенностях клиентов; – правил эффективного общения, установления взаимоотношений сотрудничества и взаимопонимания, правил конструктивного разрешения конфликтов	Анализ документов. Анализ отчетов учебного центра банка
Умения	
– вникать в детали и молниеносно решать спорные ситуации; – взаимодействовать с партнерами; – вести конструктивный диалог и развивать деловые отношения; – выбирать оптимальную стратегию ведения переговоров для достижения намеченных целей	Тестирование. Методика «Психометрическое исследование личности» С. Деллингер
Обобщенные способы деятельности	
– выполнение различных социальных ролей в группе и коллективе; – лидерство и согласование действий с партнером	Опрос. Шкала социального самоконтроля (Self-Monitoring Scale, SMS; М. Снайдер) Тестирование. Тест «Коммуникативные и организаторские склонности» (Б.А. Федоришин)

Продолжение таблицы 1

Социально-психологические компетенции	Метод исследования и диагностический инструментарий
Личные качества	
<ul style="list-style-type: none"> – эмпатичность; – поведенческая регуляция; – коммуникативный потенциал; – дисциплинированность; – ответственность; – социальный самоконтроль; – эмоциональная устойчивость; – способность к сотрудничеству 	<p>Тестирование. Тест на эмпатию В.В. Бойко</p> <p>Опрос. МЛЮ «Адаптивность» А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина</p> <p>Опрос. Шкала социального самоконтроля (Self-Monitoring Scale, SMS; М. Снайдер)</p> <p>Тестирование. Тест «Коммуникативные и организаторские склонности» (Б.А. Федоришин)</p>

35 респондентов – работников банка по результатам диагностики мы распределили следующим образом: сотрудники-волонтеры (20 человек) – экспериментальная группа, а также сотрудники, которые еще не вовлечены в добровольческую деятельность банка (15 человек) – контрольная группа. Так как уровень развития социально-психологических компетенций определялся нами с учетом исследований их составляющих, рассмотрим показатели каждого из них.

Результаты исследования. Знания. Оценить когнитивный компонент позволил метод анализа документации. Были изучены отчеты центра обучения персонала банка, с помощью которых определился уровень знаний сотрудников о психологических особенностях клиентов и знаний правил эффективного общения, установления взаимоотношений сотрудничества и взаимопонимания, правил конструктивного разрешения конфликтов. Основой отчета служат результаты ежегодного внутреннего тестирования банка, по анализу которых можно сделать вывод, что уровень выделенных нами критериев у всех

сотрудников экспериментальной группы достаточно высок. Знания о психологических особенностях клиентов распределились следующим образом: на высоком уровне они были выявлены у 18 волонтеров (90%) экспериментальной группы и у 12 чел. (80%) – респондентов контрольной группы, что представлено на рисунке 1. Следовательно, средний уровень знаний обнаружен у 10% (2 чел.) из экспериментальной группы и у 20% (3 чел.) – членов контрольной группы. Низкий уровень не показал ни один участник эксперимента.

У сотрудников банка изучались также знания правил эффективного общения, установления взаимоотношений сотрудничества и взаимопонимания, правил конструктивного разрешения конфликтов: у 19 чел. (95%) экспериментальной группы и у 14 чел. (93%) контрольной группы они выявлены на высоком уровне. Всего 1 чел. (5%) из экспериментальной группы и 1 чел. (7%) из контрольной группы – на среднем уровне. Респондентов с низким уровнем не было обнаружено.

Рисунок 1. – Результаты диагностики знаний о психологических особенностях клиентов

Знания правил конструктивного разрешения конфликтов у 19 чел. (95%) волонтеров и у 13 чел. (87%) неволонтеров представлены на высоком уровне, у 1 чел. (5%) из включенных в эксперимент и у 2 чел. (13%) контрольной группы – на среднем уровне. Низкий уровень развития данного критерия не обнаружен.

Умения. Умения вникать в детали и

молниеносно решать спорные ситуации, взаимодействовать с партнерами и вести конструктивный диалог, развивать деловые отношения, выбирать оптимальную стратегию ведения переговоров для достижения намеченных целей выделены нами с помощью психометрического исследования личности (С. Деллиндер). Результаты представлены на рисунке 2.

Рисунок 2. – Результаты исследования уровня развития умений у сотрудников банка

Большинство в экспериментальной группе – 9 человек (45%) являются представителями типа «треугольник», который, согласно методике, символизирует лидерство. Отметим, что в контрольной группе таких оказалось 3 человека, что составляет 20%. Представители данного типа характеризуются как решительные, ответственные, целеустремленные, уверенные, стремящиеся к лидерству личности, не признающие поражений и не меняющие своих решений.

Экспериментальную группу в количестве 2 человек (10%) составили также представители типа «квадрат», которые олицетворяют рациональность, пунктуальность, надежность, упорство, трудолюбие, исполнительность, консерватизм. Они часто бывают хорошими руководителями и администраторами, но тяжело устанавливают контакты с людьми, мешают излишняя холодность и сухость. В контрольной группе выявлено 6 представителей этого типа, что составляет 40%.

У 25% экспериментальной группы (5 чел.) выбранной фигурой является круг. Важно отметить, что в контрольной группе представителей этого типа не обнаружено. Сотрудников данной группы отличают мягкие и доброжелательные отношения с окружающими и

обостренное чувство справедливости. Они внимательны, чувствительны, эмпатичны, неконфликтны, разборчивы в людях, пользуются авторитетом в коллективе, в то же время - они нерешительны, слабы как руководители.

В контрольной группе 4 человека (27%) отнесли себя к типу «прямоугольник», когда только 1 человек (5%) из экспериментальной группы выбрал эту фигуру. Прямоугольник – это человек в процессе изменения своей системы ценностей и образа жизни. Такие люди обычно не удовлетворены той ситуацией, которая происходит в их жизни. У них часто занижена самооценка, они всегда стремятся стать лучше, осваивают для этого что-то новое. В окружающих ценят открытость, схожие идеалы и образ жизни.

Таким образом, умения вникать в детали и молниеносно решать спорные ситуации, взаимодействовать с партнерами и вести конструктивный диалог, развивать деловые отношения, выбирать оптимальную стратегию ведения переговоров для достижения намеченных целей характерны для группы волонтеров как для представителей типа «треугольник». В контрольной группе выявлен потенциал для развития необходимых умений, как у представителей типа «квадрат» и «прямоугольник».

Обобщенные способы деятельности.

Выполнение различных социальных ролей в группе и коллективе, а также показатели лидерства и согласования действий с партнером оценивались нами с помощью шкалы

социального самоконтроля М. Снайдера и теста «Коммуникативные и организаторские склонности» Б.А. Федоришина. Результаты представлены на рисунке 3 и рисунке 4.

Рисунок 3. – Результаты исследования уровня выполнения различных социальных ролей в группе и коллективе

Полученные результаты демонстрируют, что у большинства представителей волонтеров – 13 чел. (65%) показатель выполнения различных социальных ролей в группе и коллективе представлен на высоком уровне, т.е. они свободно

принимают на себя какую-либо социальную роль, быстро подстраиваются под изменившиеся условия, могут предвосхищать оценки других людей относительно своего поведения.

Рисунок 4. – Результаты исследования уровня развития лидерства и согласования действий с партнером

В то время как среди группы, не занимающейся волонтерской деятельностью, большинство – 7 чел. (47%) имеют средний коммуникативный контроль, что свидетельствует о том, что представители его открыты, но не

сдерживают своих эмоциональных проявлений. Для сравнения, люди с низким коммуникативным контролем более искренни, эгоцентричны, сосредоточены на своих чувствах, и на данном этапе исследования среди банковских

работников-волонтеров таких выявлено 2 чел. (10%), а в контрольной группе – 3 чел. (20%).

Высокий показатель лидерства и согласования действий с партнером показали 7 чел. (35%) – члены экспериментальной группы и всего 1 чел. (7%) из числа контрольной группы, которые не занимаются добровольческой деятельностью. Эти данные говорят о том, что сотрудники-волонтеры более инициативны, общительны, с радостью организуют разные мероприятия, самостоятельны и находчивы.

Но стоит отметить, что у многих респондентов (40% волонтеров и 60% контрольной группы) обозначился средний уровень развития лидерства и согласования своих действий с партнером. Они могут высказать свое мнение, организовать себя и свои действия для реализации плана, но их ресурсы недостаточны для этого.

Представители низкого уровня – 5 чел. (25%) из экспериментальной группы и 5 человек (33%) из контрольной необщительны, замкнуты в группе людей, любят одиночество, предпочитают иметь немного контактов; у них отмечается боязнь публичных выступлений и страх новых ситуаций, обидчивы, неинициативны, нерешительны.

Личностные качества. В данную группу социально-психологических компетенций банковских работников входит самое большое количество критериев. К ним относятся: эмпатичность, поведенческая регуляция, коммуникативный потенциал, дисциплинированность, ответственность и др.

Эмпатичность была изучена с помощью методики диагностики уровня развития эмпатических способностей В.В. Бойко, результаты представлены на рисунке 5.

Рисунок 5. – Результаты изучения уровня развития эмпатичности у работников банковской сферы

По шкале «эмпатичность» у 13 чел. (65%) из экспериментальной группы и 12 чел. (80%) испытуемых в контрольной группе отмечен средний уровень, который характерен для большинства людей. В общении с окружающими они предрасположены к личным суждениям о людях не по их поступкам, а по своим ощущениям. Склонны контролировать свои чувства и эмоции в процессе межличностного взаимодействия. Отзывчивы в общении, но нетерпеливы. Осторожны при изложении своего мнения. Больше интересуются событиями и действиями героев книг и кино, нежели их чувствами. Восприятие других людей затруднено, так как сами в общении не проявляют истинных чувств.

У 5 человек – 25% (волонтеры) выявлен высокий уровень эмпатичности. Это люди с высокой чувствительностью к трудным

ситуациям окружающих, они всегда все прощают другим. Открыты, эмоциональны, искренни, эмпатичны, легко вступают в контакт с незнакомыми людьми. Абсолютно неконфликтны, любят одобрение и похвалу в свой адрес. В группе сотрудников, не занимающихся волонтерством, представителей с высоким уровнем эмпатичности нет.

Отметим, что для 2 человек (10%) из числа волонтеров и для 3 чел. (20%), не занимающихся волонтерством, характерен низкий уровень развития эмпатии. Эти сотрудники малообщительны, неконтактны, не любят группы с большим количеством участников. Хорошо справляются с монотонной уединенной работой, не любят поручения, связанные с людьми.

С помощью многоуровневого личностного опросника «Адаптивность» (МЛЮ-АМ) А.Г.

Маклакова и С.В. Чермянина были изучены уровни развития следующих личностных качеств: поведенческая регуляция, коммуникативный потенциал, дисциплинированность и ответственность.

На данном этапе для 15 чел. (75%) из экспериментальной группы и для 2 чел. (13%) контрольной группы характерен высокий уровень поведенческой регуляции, см. рисунок 6.

Рисунок 6. – Данные диагностики уровня развития поведенческой регуляции

У 5 чел. (25%) экспериментальной группы выявлен средний уровень развития данного критерия, вместе с тем, в группе работников, не занимающихся волонтерством, средний уровень характерен для большинства – 13 чел. (87%). Низкий уровень развития поведенческой регуляции не выявлен. Коммуникативный потенциал у 16 чел. (80%) из экспериментальной группы и только у 1 чел. (7%) из контрольной группы представлен на высоком уровне, см. рисунок 7. Средний уровень выявлен у 14 чел. (93%) контрольной группы и у 4 чел. (20%) – экспериментальной. Респондентов с

низким уровнем развития коммуникативного потенциала не выявлено.

13 представителей экспериментальной группы (65%) и 6 человек из контрольной (40%) имеют высокий уровень соблюдения порядка и требовательности к себе. Они психически устойчивы, могут регулировать свое поведение, их самооценка обычно адекватна и устойчива, они общительны и контактны. Такие сотрудники адаптивны, их не пугают новые условия и требования, легко вживаются в новый коллектив, хорошие стратеги.

Рисунок 7. – Результаты исследования уровня развития коммуникативного потенциала

Средний уровень развития дисциплинированности и ответственности имеют 7 чел. (35%) из экспериментальной группы и 9 чел. (60%) – из контрольной. Низкий уровень развития данных критериев не выявлен ни у кого из респондентов.

Социальный самоконтроль и эмоциональная устойчивость определялись по шкале социального самоконтроля М. Снайдера. Высокий уровень зафиксирован у 14 чел. (70%) контрольной группы и только у 6 чел. (40%) из экспериментальной группы.

Такие работники зависимы от оценок окружающих и условий той ситуации, в которой оказались. Склонны подстраивать свое поведение под требования окружающих, следят за оценками своих действий с внешней стороны. Они способны создавать нужное мнение о себе у других людей.

Средний уровень не выявлен ни у кого из респондентов. Низкий уровень социального самоконтроля и эмоциональной устойчивости характерен для 6 чел. (30%) из экспериментальной группы и для 9 чел. (60%) из контрольной группы. Они совершенно независимы от мнения окружающих, их поведение определяется собственными желаниями и потребностями. Условия сложившейся ситуации мало сказываются на их действиях и поступках.

При анализе качества «способность к сотрудничеству» мы обратились к результатам опросника Б.А. Федоришина «Коммуникативные склонности». Способность к сотрудничеству на высоком уровне показали 8 чел. (40%) экспериментальной группы и 3 чел. (20%) из контрольной группы.

Средний уровень представители двух групп показали в равной мере: 8 чел. (40%) в экспериментальной группе и 6 чел. (40%) в контрольной. Отметим, что в экспериментальной группе у 40% – 6 чел. выявлен низкий показатель, среди представителей контрольной группы с низким уровнем определено 4 человека, что составляет 20%. Такие работники стараются быть в одиночестве, мало контактные, некомфортно чувствуют себя в новом коллективе, новые знакомства заводят редко, обидчивы; не любят принимать самостоятельные решения.

По выявленным значениям в каждой группе можно сделать вывод, что высокий показатель коммуникативных склонностей характерен для группы волонтеров, для тех, кто не занимается добровольчеством – больше низкий.

Таким образом, обобщая данные, полученные в результате диагностики всех критериев социально-психологических компетенций у работников данного коммерческого банка, можно сделать заключение, что у большинства респондентов они развиты на уровне выше среднего. Вместе с тем, мы отмечаем, что в группе волонтеров данные критерии имеют значения выше.

В связи с этим мы разработали специальную модель развития социально-психологических компетенций банковских работников посредством включения их в добровольческую деятельность, см. рисунок 8. Данную деятельность можно рассматривать как целостную систему, в которую входят три взаимосвязанных блока (целевой, организационно-содержательный, оценочный). Реализация первого из блоков подразумевает постановку цели модели: развитие социально-психологических компетенций банковских работников посредством волонтерской деятельности. При этом мы определяем структуру социально-психологических компетенций как комплекс знаний, умений, навыков, обобщенных способов деятельности и личных качеств.

Организационно-содержательный блок включает в себя три этапа:

- мотивационно-диагностический, цель которого состоит в изучении уровня развития социально-психологических компетенций и мотивации сотрудников к участию в волонтерской деятельности, социальных проектах банка как к способу развития своей профессиональной компетентности;

- деятельностный, реализующий развитие добровольческой деятельности у сотрудников банка;

- рефлексивно-оценочный, который позволяет провести анализ и оценку сотрудниками банка эффективности проведенных занятий и реализации программы социально-значимой деятельности.

Итогом поэтапной реализации организационно-содержательного блока модели является создание группы волонтеров и разработка программы социально-значимой деятельности, реализация данной программы в социальных организациях и учреждениях г. Иркутска, повышение уровня развития социально-психологических компетенций у служащих банка.

Целевой блок			
Цель модели: развитие социально-психологических компетенций банковских работников посредством волонтерской деятельности			
Социально-психологические компетенции			
Знания	Умения	Обобщенные способы деятельности	Личностные качества
-знания о психологических особенностях клиентов -знания правил эффективного общения, установления взаимоотношений сотрудничества и взаимопонимания, правил конструктивного разрешения конфликтов	- умение вникать в детали и молниеносно решать спорные ситуации - умение взаимодействовать с партнерами - умение вести конструктивный диалог и развивать деловые отношения - умение выбрать оптимальную стратегию ведения переговоров для достижения намеченных целей	- выполнение различных социальных ролей в группе и коллективе - лидерство и согласование действий с партнером	- ответственность - эмоциональная устойчивость - поведенческая регуляция - дисциплинированность - эмпатичность - способность к сотрудничеству - коммуникативный потенциал - социальный самоконтроль
Организационно-содержательный блок			
Мотивационно-диагностический этап			
Цель этапа: изучение уровня развития социально-психологических компетенций и мотивация сотрудников к участию в волонтерской деятельности, социальных проектах банка как к способу развития своей профессиональной компетентности			
Содержание этапа	<ul style="list-style-type: none">- Развитие направления «Обучение персонала» согласно корпоративной культуре банка- Определение целей, задач, тематики, форм и содержания встреч с волонтерами банка		
Итог этапа: создание группы волонтеров и разработка программы социально-значимой деятельности			
Деятельностный этап			
Цель этапа: развитие добровольческой деятельности у сотрудников банка			
Содержание этапа	<ul style="list-style-type: none">- Проведение серии тренинговых занятий, направленных на развитие добровольческой деятельности- Разработка и проведение обучающих мастер-классов для волонтеров- Социальное проектирование (разработка и реализация социально-значимых проектов)		
Итог этапа: реализация программы социально-значимой деятельности в социальных организациях и учреждениях г. Иркутска			
Рефлексивно-оценочный этап			
Цель этапа: анализ и оценка сотрудниками банка эффективности проведенных занятий и реализации программы социально-значимой деятельности			
Содержание этапа	<ul style="list-style-type: none">- Проведение анкетирования- Изучение и сравнительный анализ развития составляющих социально-психологических компетенций банковских работников (до и после внедрения программы)		
Итог этапа: повышение уровня развития социально-психологических компетенций у служащих банка			
Оценочный блок			
Оценка возможностей волонтерской деятельности для развития социально-психологических компетенций банковских работников			

Рисунок 8. – Модель развития социально-психологических компетенций банковских работников

Оценочный блок предназначен для изучения и оценки эффективности реализации модели. В него включена мониторинговая составляющая, основанная на определенных нами ранее критериях развития социально-психологических компетенций.

Уровень развития социально-психологических компетенций банковских работников и оценка возможностей волонтерской деятельности для этого станут результатом внедрения модели.

Заключение. Поведенное теоретико-эмпирическое исследование и его результаты позволили сформулировать ряд выводов и заключений:

1. Нашли практическое подтверждение установленные противоречия между необходимостью развития социально-психологических компетенций у банковских работников и неразработанностью концептуального и технологического обеспечения этого процесса; востребованностью волонтерской практики в сфере банковских услуг и отсутствием четкой модели её организации.

2. Определены теоретические основы развития социально-психологических компетенций у банковских работников посредством волонтерской деятельности. На

основе анализа философской, психолого-педагогической и социологической литературы выявлена сущность понятия «социально-психологическая компетентность служащих банка».

3. Выделены критерии и показатели развития социально-психологических компетенций у банковских служащих.

4. Определены социально-психологические и личностно-профессиональные особенности работников банка, и установлены специфика и уровень развития их социально-психологических компетенций.

5. Выявлены ключевые направления и разработаны: модель развития социально-психологических компетенций у банковских служащих, программа социально-значимой деятельности волонтеров банка в социальных организациях и учреждениях. Мы считаем, что внедрение разработанной модели, основанной на использовании развивающего потенциала волонтерской деятельности и предполагающей целенаправленное, систематическое, сознательное включение банковских работников в различные её виды, будет способствовать развитию социально-психологических компетенций служащих банка, как составляющих их профессиональной компетентности.

Литература:

1. Lans T., Verhees F., Verstegen J. Social Competence in Small Firms - Fostering Workplace Learning and Performance / T. Lans, F. Verhees, J. Verstegen // Human Resource Development Quarterly. - 2016. - Volume 27. - Issue 3. - P. 321-348.
2. Байденко В.И. Компетенции в профессиональном образовании / В.И. Байденко // Высшее образование в России. - 2004. - №11. - С. 3-12.
3. Avkiran N.K., Turner L. Upward Evaluation of Bank Branch Manager's Competence: How to Develop a Measure In-house / N.K. Avkiran, L. Turner // Asia Pacific Journal of Human Resources. - 1996. - Volume 34. - Issue 3. - P. 37-47.
4. Nangle D., Erdley C., Schwartz-Mette R. Social Skills Across the Life Span / D. Nangle, C. Erdley, R. Schwartz-Mette. - London, United Kingdom; San Diego, United States: Academic Press, 2020.
5. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / И.А. Зимняя // Высшее образование сегодня. - 2003. - № 5. - С. 34-62.
6. Митина Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности / Л.М. Митина. - М.: Московский психолого-социальный институт, 2002.
7. Хуторской А.В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированного образования / А.В. Хуторской // Народное образование. - 2003. - № 2. - С. 58-64.

8. Красненкова Н.С. Развитие социально-психологической компетентности банковских работников: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н.С. Красненкова. - Самара, 2015. - 26 с.
9. Федосова И.В., Косыгина В.А. Формирование ключевых компетентностей у будущих специалистов в условиях профессионального обучения: монография / И.В. Федосова, В.А. Косыгина. - Иркутск: ВСГАО, 2010. - 172 с.
10. Маслов Е.В. Психологические аспекты отбора и адаптации начинающих руководителей банка: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Е.В. Маслов. - М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2005.
11. Федосова И.В., Кибальник А.В. Волонтерское движение в молодежной среде: учимся преодолевать проблемы: монография / И.В. Федосова, А.В. Кибальник. - Saarbrücken, Germany: LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH & Co, 2012.
12. Breitsohl H., Ehrig N. Commitment through Employee Volunteering: Accounting for the Motives of Inter-Organisational Volunteers / H. Breitsohl, N. Ehrig // Applied Psychology. - 2017. - Volume 66. - Issue 2. - P. 260-289.
13. Caligiuri P., Mencia A., Jiang K. Win-Win-Win: The Influence of Company-Sponsored Volunteerism Programs on Employees, NGOs, and Business Units / P.

Caligiuri, A. Mencia, K. Jiang // *Personnel Psychology*. - 2013. - Volume 66. - Issue 4. - P. 825-860.

14. Schofield T.P., Butterworth P. Community Attitudes Toward People Receiving Unemployment

Benefits: Does Volunteering Change Perceptions? / T.P. Schofield, P. Butterworth // *Basic and Applied Social Psychology*. - 2018. - Volume 40. - Issue 5. - P. 279-292.

References:

1. Lans T., Verhees F., Verstegen J. Social Competence in Small Firms - Fostering Workplace Learning and Performance / T. Lans, F. Verhees, J. Verstegen // *Human Resource Development Quarterly*. - 2016. - Volume 27. - Issue 3. - P. 321-348.

2. Baydenko V.I. Competences in professional education / V.I. Baydenko // *Higher education in Russia*. - 2004. - №11. - P. 3-12.

3. Avkiran N.K., Turner L. Upward Evaluation of Bank Branch Manager's Competence: How to Develop a Measure In-house / N.K. Avkiran, L. Turner // *Asia Pacific Journal of Human Resources*. - 1996. - Volume 34. - Issue 3. - P. 37-47.

4. Nangle D., Erdley C., Schwartz-Mette R. Social Skills Across the Life Span / D. Nangle, C. Erdley, R. Schwartz-Mette. - London, United Kingdom; San Diego, United States: Academic Press, 2020.

5. Zimnyaya I.A. Key competences – a new paradigm of education results / I.A. Zimnyaya // *Higher education today*. - 2003. - № 5. - P. 34-62.

6. Mitina L.M. Development psychology of competitive personality / L.M. Mitina. - Moscow: Moscow Psychology and Social Science University, 2002.

7. Khutorskoy A.V. Key competences as a component of personality-oriented education / A.V. Khutorskoy // *People's education*. - 2003. - № 2. - P. 58-64.

8. Krasnenkova N.S. Development of psychosocial competence of bank workers: abstract of dissertation of the Candidate of Psychological Sciences / N.S. Krasnenkova. - Samara, 2015. - 26 p.

9. Fedosova I.V., Kosygina V.A. Formation of key competences of future specialists during professional training: a monograph / I.V. Fedosova, V.A. Kosygina. - Irkutsk: East Siberian State Academy of Education, 2010. - 172 p.

10. Maslov E.V. Psychological aspects of selecting and adaptation of novice bank managers: abstract of dissertation of the Candidate of Psychological Sciences / E.V. Maslov. - Moscow, Russia: Lomonosov Moscow State University, 2005.

11. Fedosova I.V., Kibalnik A.V. Volunteering among youth people: learning to cope with problems: a monograph / I.V. Fedosova, A.V. Kibalnik. - Saarbrücken, Germany: LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH & Co, 2012.

12. Breitsohl H., Ehrig N. Commitment through Employee Volunteering: Accounting for the Motives of Inter-Organisational Volunteers / H. Breitsohl, N. Ehrig // *Applied Psychology*. - 2017. - Volume 66. - Issue 2. - P. 260-289.

13. Caligiuri P., Mencia A., Jiang K. Win-Win-Win: The Influence of Company-Sponsored Volunteerism Programs on Employees, NGOs, and Business Units / P. Caligiuri, A. Mencia, K. Jiang // *Personnel Psychology*. - 2013. - Volume 66. - Issue 4. - P. 825-860.

14. Schofield T.P., Butterworth P. Community Attitudes Toward People Receiving Unemployment Benefits: Does Volunteering Change Perceptions? / T.P. Schofield, P. Butterworth // *Basic and Applied Social Psychology*. - 2018. - Volume 40. - Issue 5. - P. 279-292.

19.00.01 – Общая психология, психология личности, история психологии

Сведения об авторах:

Федосова Ирина Валерьяновна (г. Иркутск, Россия), кандидат педагогических наук, доцент, зав. кафедрой социальной педагогики и психологии, Педагогический институт, ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», e-mail: Fedos-ir@yandex.ru

Кибальник Алена Вячеславовна (г. Иркутск, Россия), кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной педагогики и психологии, Педагогический институт, ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», e-mail: kialvch@yandex.ru