

Секция «Проблемы психологии профессионального развития и психологической практики»

**Взаимосвязь характеристик эмоционального интеллекта с уровнем профессиональных компетенций банковских служащих**

**Фролова Наталья Сергеевна**

*Студент (магистр)*

Ульяновский государственный университет, Ульяновск, Россия

*E-mail: natali.frolova18091989@gmail.com*

В современной экономической среде, в частности банковской сфере, обеспечение высокого уровня развития финансовой системы является одной из главных стратегических задач. Возникновение нового социального образования — банковские служащие — позволяет отнести их в отдельную страту. Поскольку банковские служащие характеризуют собой социальную общность, ей свойственны статусно-ролевые позиции, которые связаны не только с профессионально значимыми показателями, но и социально-поведенческими характеристиками.

Одним из главных факторов успешности функционирования банков является эффективность и качество коммуникации банковских служащих, которые, в свою очередь, зависят от ряда личностных черт, от уровня развития эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект выступает мерой оценки эффективности решения коммуникативных задач. На сегодняшний день эмоциональный интеллект входит в десятку самых востребованных компетенций будущего. В связи с этим возрастает необходимость и актуальность в современных реалиях исследования эмоционального интеллекта банковских служащих и его влияния на экономический фактор успешности функционирования банковского сектора.

В исследованиях по данному направлению выделяют компетентностный подход: теория компетентности, представитель Р. Уайт [2]. Для описания индивидуальных особенностей человека им был введен в обиход термин «компетенция». Д. Макклелланд [1], автор методики, основывающейся на сборе информации посредством использования глубинной техники интервью по получению поведенческих примеров, где интервью проводится с лучшими и средними исполнителями. Эксперт в области компетентностного подхода С. Уиддет [3] обращает внимание на роль поведенческих индикаторов — стандартов поведения, которые наблюдаются в действиях человека, обладающего конкретной компетенцией.

Объектом исследования является эмоциональный интеллект банковских служащих. Предметом — характеристики эмоционального интеллекта банковских служащих.

Цель исследования — выявить взаимосвязь характеристик эмоционального интеллекта с уровнем профессиональных компетенций банковских служащих.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- определить современные подходы к изучению характеристик эмоционального интеллекта банковских служащих,
- сформулировать современные компетентностные модели деятельности банковских служащих,
- провести программу исследования взаимосвязи характеристик эмоционального интеллекта с уровнем профессиональных компетенций банковских служащих,
- на основе полученных результатов сформулировать рекомендации для банковских служащих, в которых будет присутствовать ценная информация, способствующая повышению уровня эмоционального интеллекта специалистов в банке.

Научная гипотеза исследования звучит следующим образом: как характеристики эмоционального интеллекта банковских служащих взаимосвязаны с рейтинговой оценкой их профессиональной результативности и уровнем профессиональных компетенций.

Методы исследования:

1. Общетеоретический метод: теоретический анализ научных источников по проблеме современных подходов к исследованию характеристик эмоционального интеллекта банковских служащих, обобщение, сравнительный анализ.

2. Диагностический инструментарий исследования:

- опросник ЭмИн Д. В. Люсина (2006 г.);

- методика оценки мотивации профессиональной деятельности К.

Замфир, в модификации А. Реана (1999 г.);

- тест – опросник коммуникативных умений Л. Михельсона (1983 г.), в адаптации Ю.З. Гильбуха (1995 г.);

- рейтинг - внешняя оценка результативности деятельности банковских служащих.

3. Математические методы статистической обработки информации: коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена.

Практическая значимость исследования: на основании исследования могут быть разработаны инструменты повышения уровня эмоционального интеллекта банковских сотрудников, включающие в себя работу с профилактикой их эмоционального выгорания, психологическим здоровьем специалистов, повышением уровня профессиональной компетентности, созданием психологически комфортного микроклимата в коллективе. Результаты исследования могут быть также использованы в практической работе тренеров банка, осуществляющих профессиональное обучение кадров.

### Источники и литература

- 1) Яхонтова Е. С. Эффективные технологии управления персоналом. СПб.: Питер, 2003. С. 256–260
- 2) Синягин, Ю.В., Новикова, О.Г. (2006). Компетентностный подход в оценке управленческого персонала. М.: Изд-во РАГС.
- 3) Мнацаканян В.Д., Сорокина Ю. В. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности в ключе концепции эмоционального интеллекта // Экономика, предпринимательство и право. – 2020. – Том 10. – № 11. – С. 2885.