



ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ БАНКА – ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РАЗЛИЧНЫХ ПОКОЛЕНИЙ

Профессор кафедры «Психология образования
и организационная психология»
Пищик Влада Игоревна

Abstract:

Today, business in Russia is in a difficult state, due to a number of problems, including the pandemic. It is a topical study of the psychology of company employees. We studied 256 online Bank employees (representatives of generations X and Y). Used techniques: communication Styles (J. Manning, B. Rees); interpersonal trust Scale of J. B. Rotter; Personal anxiety scale (J. Taylor); Methods of diagnostics of communicative social competence (CSC). As a result, a supportive communication style prevails in the generation X group, and an emotional communication style prevails in the generation Y group. The level of interpersonal trust is high in both groups. But the generation Y group has a high level of anxiety. Employees of the Bank have mainly the expression of factors and an average level of communicative social competence. Supportive measures are needed for young employees of companies. You need to spend with Bank employees who have high anxiety and online training for its reduction.

Актуальность

Стремительные изменения, происходящие в финансово-банковском секторе России, обусловлены внутренними и внешними факторами, среди которых – режим защиты от пандемии, падение роста бизнеса, глобальная интеграция. Подобные изменения требуют от банков гибкой системы взаимодействия с внутренней и внешней средой, оптимизации управления человеческими ресурсами, осуществляющими это взаимодействие.

- **Цель исследования:** изучить стили общения, уровень тревожности, доверия и коммуникативной компетентности сотрудников банка
- **Объект исследования:** сотрудники банка (поколение X - 45-50 лет. и поколение Y – 25-30 лет).
- **Предмет исследования:** стили общения, уровень тревожности, доверия и коммуникативной компетентности сотрудников банка.

Гипотеза исследования

- Мы предполагаем, что сотрудники банка представители поколения X и Y имеют значимые различия по ценностям, стилям общения, коммуникативной компетентности, уровню тревожности и доверия.

Методики исследования:

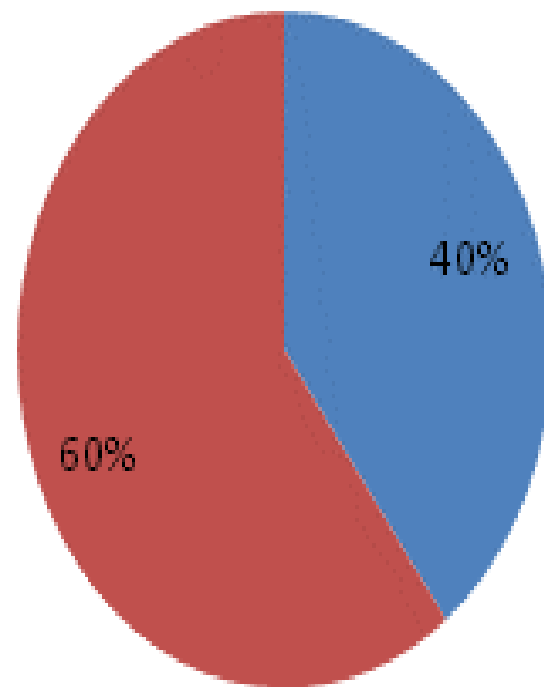
- Стили общения (Дж. Мэннинг, Б. Рис).
- Шкала межличностного доверия Дж. Б. Роттера.
- Личностная шкала проявлений тревоги (Дж.Тейлор, адаптация Т.А.Немчинова).
- Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК) (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов).

Результаты исследования межличностного доверия (значимых различий не обнаружено)



тревожность

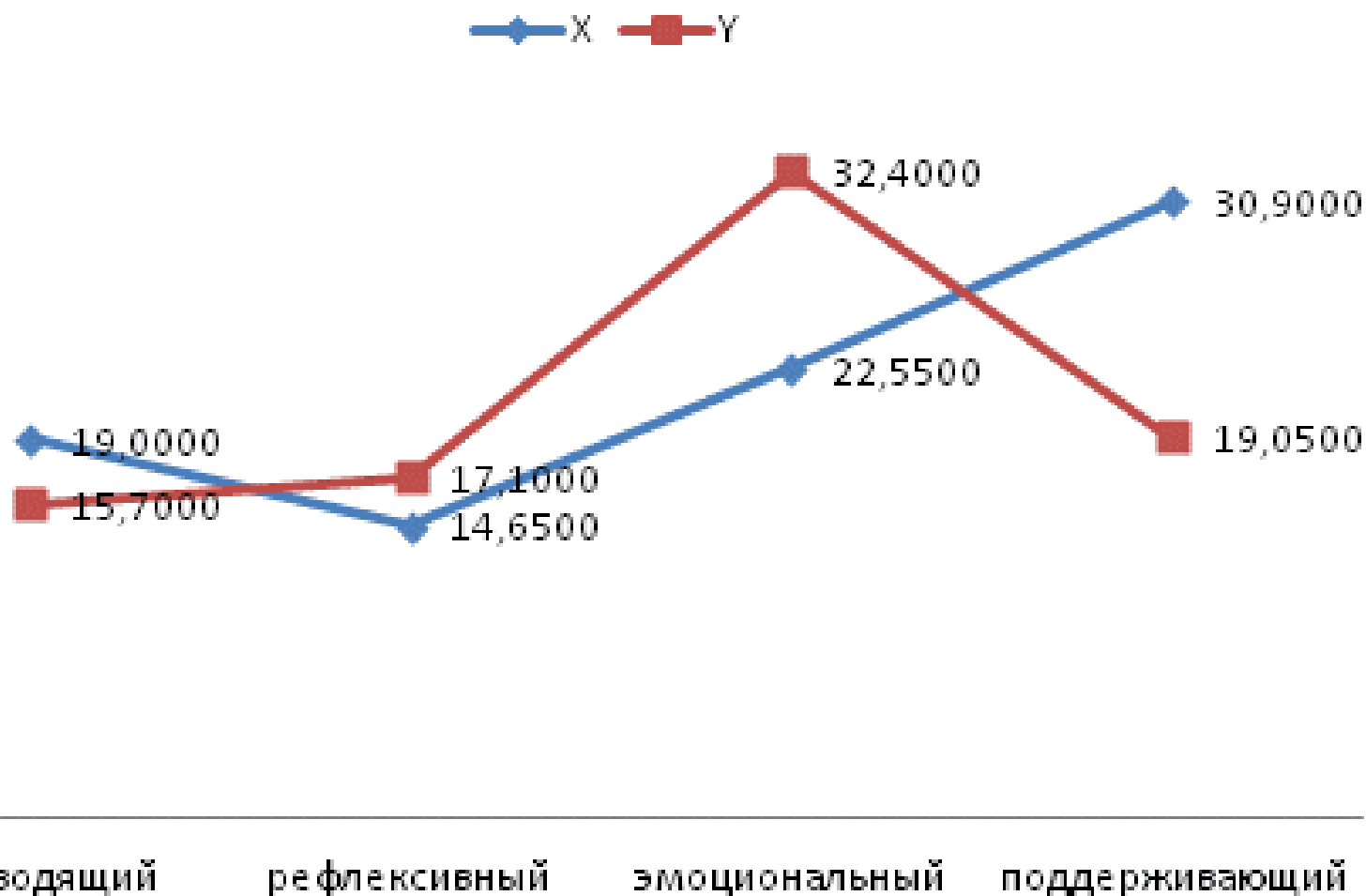
■ X ■ Y



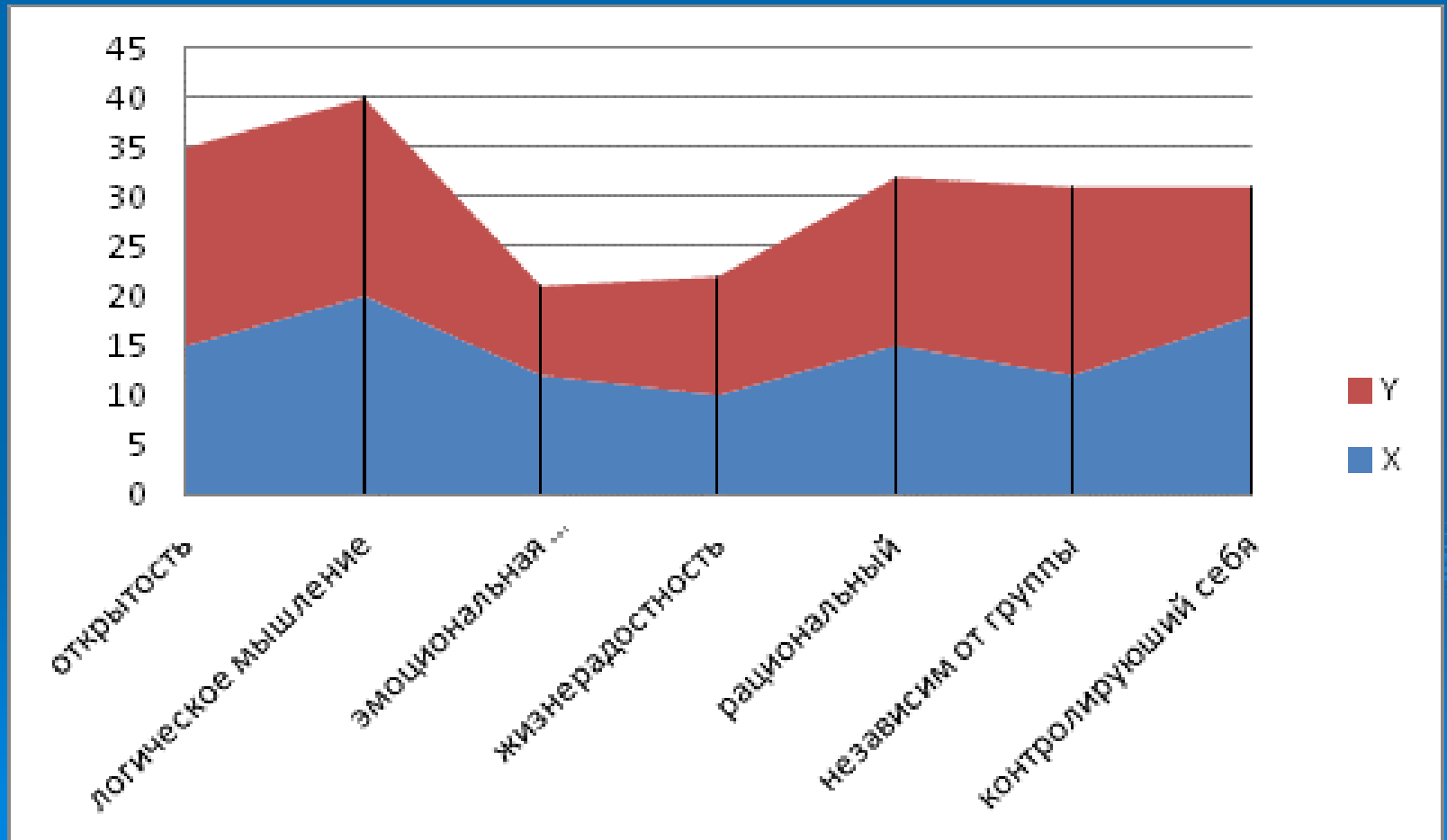
Уровень тревожности среди испытуемых по методике Дж.Тейлора



Стили общения



Коммуникативная КОМПЕТЕНТНОСТЬ



Выводы

Сотруднику банка необходимо осознавать, что его профессия многофункциональна. Например, профилактическая работа требует развития способности к вероятностному прогнозированию, к опережающему отражению. Любое профессиональное взаимодействие банковского служащего с другими людьми только тогда будет благотворным, когда он обладав высоким уровнем чувствительности к восприятию другого человека и прогнозированию его и своего поведенческого репертуара. Реализация просвещенческой функции сотрудникам предъявляет требования к его лекторскому мастерству, к его актерским способностям. Решение коммуникативных задач во многом зависит от развития лингвистических способностей.

Необходимо провести с сотрудниками банка, у кого высокая тревожность онлайн-тренинг по ее снижению.

Спасибо за внимание!

