



Крупные российские банки осознают необходимость профессиональной работы штатного психолога в больших коллективах. Также широко распространена практика привлечения внешних специалистов для работы с банковским персоналом.

Одним из лидеров в сфере «банковской психологии» можно назвать Сбербанк. Его блоки обучающих программ включают управленческие, бизнес-тренинги и программы, ориентированные на развитие личности сотрудников (ораторика, системное мышление, эффективное медиаповедение и прочее). Разрабатываются программы с учетом потребностей персонала, для чего используются специальные инструменты (электронная заявка, предварительное обсуждение программы с внутренним либо внешним тренером). Внедрена дистанционная форма обучения с помощью видео-конференц-связи различных категорий персонала. Обучение проводится интерактивно и позволяет использовать в режиме реального времени презентации, раздаточный материал и даже деловые игры. Ведется и посттренинговое сопровождение, для которого используется ресурс автоматизированной системы повышения квалификации.

В Абсолют банке сотрудники при трудоустройстве проходят первичное обучение технике продаж и стандартам обслуживания клиентов. В программу этих тренингов включены блоки по работе с возражениями и управлению собственными эмоциями. По отзывам участников, эти навыки помогают не допускать при взаимодействии с клиентом стрессовых ситуаций.

Чаще всего, система обучения в банках построена так, что для рядового персонала и среднего менеджмента тренинги проводят внутренние тренеры, сотрудники HR-службы, «для топ-менеджмента мы привлекаем внешних провайдеров», – говорит директор по персоналу Абсолют Банка Ольга Дианова.

В Промсвязьбанке также выстроена система внутреннего обучения, в рамках которой любой мидл-менеджер тайм-менеджменту, коммуникациям и т.д. Помимо аудиторного обучения банк предлагает своим сотрудникам индивидуальную работу с коучами, работающими в HR-департаменте, которые помогают им находить пути решения рабочих проблемных ситуаций, выстраивать свою работу и работу с подчиненными, может прийти на внутренние тренинговые программы по управленческим навыкам.

В Приватбанке кандидаты, поступающие на работу, а также уже работающие сотрудники проходят специализированное тестирование, собеседование с психологом и тестирование на полиграфе («детекторе лжи»). Как рассказывает руководитель психологической службы Приватбанка Денис Тищенко, в «банке разработан и реализуется комплекс профилактических мер для снижения стресса». Он включает, в частности, специализированный банк интеллектуальных идей, где любой сотрудник может выступить с предложением, которое будет рассмотрено и оценено. Реализуются обширные социальные программы, помогающие снижать стрессогенные факторы. Есть специальные курсы о том, как правильно вести себя с конфликтными клиентами, быстро разрешать сложные рабочие ситуации. Каждый массовый документ в банке рассматривается психологом и подготавливается с учетом его рекомендаций, что делает информацию максимально легкой для восприятия, обработки и запоминания любому сотруднику. Наконец, есть специальные программы, обучающие сотрудников несложным приемам коучинга и тайм-менеджмента.

Источник: bankir.ru