

Насоки

МВ **Международен
банков
институт**

Мария Георгиева
Директор

За нас е удоволствие да Ви представим второто издание на НАВИГАТОР. Бюлетинът се оказва един от нашите най-удобни и ефективни методи за общуване с аудиторията.

От началото на годината Международен банков институт /МБИ/ работи в насока разширяване на международните си контакти с европейските институции по банково обучение за обмяна на професионален опит и знания.

МБИ получи покана за участие в конференцията на Европейската мрежа за банково обучение /ЕВТН/ по програмата “Леонардо да Винчи”. Във форума EUROBANQUA Project, Атина, състоял се на 14 и 15 февруари т.г., взеха участие и наши представители. Те се запознаха с основната цел на конференцията, изразяваща се в осигуряване на качествено развитие на човешкия фактор в сектора на финансовите услуги. Този проект идентифицира и оценява механизмите, необходими за увеличаването на отговорността на системите за обучение, които са изправени пред нови предизвикателства.

На конференцията се очертаха и основните насоки, намиращи израз в :

- преглед на добрите практики, методи и механизми, използвани за по-добро съвпадение на нуждите от обучение и изискванията за квалификация,

- идентификация и очертаване на количествените показатели на компетентностните умения в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план на участващите страни,

- идентификация на ключовите области за бъдещо сътрудничество за подобряване качеството и отговорностите на Системите за професионално обучение към променящите се предизвикателства.

Целта на конференцията е очертаване на основните насоки за качествено развитие в обучението и анализа на стъпките, водещи към добрите практики.

Наблегна се на факта, че в частност **добрите практики** се отнасят до:

- **планиране** посредством *Учебен план*
- **изпълнение**, което се базира на правилен подбор на *Лектори*
- **оценка** чрез ефективен разбор на *Резултатите*
- **преглед** на управлението на *Промени в обучението*

На 18 и 19 юни 2008 г. в Торонто ще се проведе тренинг, целящ повишаване на уменията за ефективно и ефикасно представяне и комуникация.

На тренинга ще бъдат разгледани аспекти по теми като :

- как да се влѳхне и породи доверие

- как при преговори и срещи лице в лице комуникацията да е по-успешна
- да се разбере смисълът на вербалната и невербалната комуникация
- да се демонстрират ефективни техники на слушане

Участниците в тренинга ще имат възможността да увеличат своята професионална ефективност и да усъвършенстват начина за представяне на дадена информация. Паралелно с това ще се създаде предпоставка за увеличаване на сферите на влияние и подобряване на техниките за слушане.

Успоредно с международните си изяви МБИ продължава да развива дългосрочните си програми по банково дело и финанси, като ги оптимизира и актуализира.

В края на април стартира отново програмата по “Банки и финанси”, която е отворена за всички заинтересовани от банковия, финансовия и реалния сектор. Учебния материал, акредитиран от Institute of Financial Services /IFS/ - Лондон, е адаптиран специално към метода на интерактивното дистанционно обучение и обичайната практика. Програмата включва един основен и три специализирани курса – маркетинг и мениджмънт, финансов и кредитен анализ, международни финанси. В посочените модули се разглеждат концепции и специфични аспекти от критическо значение. Целта е изграждане на практически насочени умения за качествено нова професионална квалификация. Всеки желаещ може да изучава отделен специализиран курс или пълната програма според предпочитанията си. Избираема е последователността и на самите модули. Завършилите програмата придобиват диплома и сертификат за специализиран курс с призната стойност.

Успоредно стартира и втората част на провежданата програма “Банково дело”, която включва два курса – “Финансово посредничество” и “Кредитен анализ и оценка на риска”. Динамичните процеси в банковия сектор и специално в сферата на финансите изискват непрекъснато усъвършенстване на знанията на човешкия капитал. Качественото обучение, съчетано с уникалния опит на преподавателите – изявени професионалисти – гарантират постигане на ефективни резултати. И тук след успешното завършване на модулите се издава сертификат за специализация.

Основно събитие и това лято ще бъде Лятното училище. Успешният старт през изминалата година и засиленият интерес към предлагания набор от програми наложиха разширяване на активните курсове. Като следствие се включиха допълнително нови такива, където всеки желаещ може да повиши или актуализира настоящата си професионална квалификация. МБИ отново следва своята традиция - да отговори на най-актуалните тенденции в сферата на обучението и образованието.

Предлаганите курсове са в областта на финансите, отчетността, управлението и бизнес-администрацията и включват: банков английски език, финансови пазари, финансиране на международната търговия, финансов и кредитен анализ, банков мениджмънт, финансово програмиране и други.

Формите на обучение са канализирани в две насоки – лекционни занятия с начална дата 07 юли и дистанционно обучение. В зависимост от вида на предпочетен курс продължителността е 4 или 6 календарни седмици. Преподавателите са висококвалифицирани специалисти от практиката и академичните среди. След завършване на всеки курс се издава Удостоверение за професионална квалификация.

Пълна актуална информация за програмите и курсовете на МБИ може да намерите на интернет-страницата на Института.

Нови Хоризонти

През месец февруари беше лицензиран от НАПОО създаденият към МБИ Център за професионално обучение /ЦПО/. Ще стартират програми за обучение на граждани над 16-год. възраст по следните професионални дисциплини :

- финансист
- финансист – застрахователно и осигурително дело
- данъчен и митнически инспектор
- оперативен счетоводител
- офис – мениджър
- офис – секретар

Курсовете ще се провеждат в дистанционна форма на обучение, вечерни или съботно-неделни занятия и комбинирани, съчетаващи дистанционната форма с присъствени занятия и консултации.

Програмите предлагат на участниците непрекъснато професионално обучение за актуализиране или разширяване на придобитата професия, както и начално професионално обучение. ЦПО се поставя за цел осигуряване на условия за професионална подготовка, даващи възможност за развитие и усъвършенстване качеството на работната сила. И не на второ място – подобряване на възможността за заетост, професионална кариера и индивидуално развитие.

В областта на краткосрочното обучение МБИ организира и провежда курсове и семинари, предимно за служители в банковата и финансовата сфера, но отворени

и представители на реалния сектор. Тук стремежът е насочен към непрекъснато преразглеждане на проблематиката на предлаганите теми за осигуряване на допълнителна и изпреварваща моментните потребности професионална квалификация. Семинарите, които МБИ периодично организира, са тематично групирани в следните категории :

- Банкиране и банкови операции
- Кредитни операции и кредитен риск
- Търговско финансиране
- Банкова сигурност
- Касова дейност
- Одит
- Коментари по нормативни актове на БНБ
- Счетоводни семинари
- Борсови операции и пране на пари
- Платежни системи
- Маркетинг и мениджмънт
- Управление на човешките ресурси
- Специализирани езикови обучения

Особен интерес представлява сертифицираният двудневен семинар “Касови валутни операции”. Курсът е предназначен за каспери и за хора, работещи с най-използваните валути. Целта на обучението е участниците да се запознаят със защитните елементи на валутите и да придобият практически умения в разпознаването им. След завършване на курса се издава сертификата от БНБ и МБИ .

Институтът предлага и вътрешно-фирмени обучения, предназначени за служителите на конкретни институции и напълно съобразени със специфичните ѝ нужди и изисквания, което се оказва успешна инвестиция в човешкия фактор.

МБИ има богата практика в организирането на тренинги, които набират все по-голяма популярност и не са обвързани пряко с финансовата сфера – така наречените Soft Skills обучения. Лекторският екип, с който се

работи, гарантира високо качество на семинарите и резултатност в процеса на работа.

МБИ предлага следните семинари, чиито програми и учебни материали могат да бъдат съобразени със спецификата на дадена организация :

Умения за комуникация и работа с клиенти – курсът е предназначен за служители, които обслужват клиенти. Участниците придобиват умения да комуникират по един умерен, ефикасен и любезен начин.

Клиентско обслужване – семинар-тренинг, чиято целева група са всички служители, които са в непосредствен контакт с клиента. Основен акцент в това обучение се поставя върху определянето на клиентските очаквания и начините да се отговори на тях.

Комуникация и обслужване. Проблемни клиенти - семинар, насочен към усъвършенстване обслужването на клиентите чрез по-пълното удовлетворяване на техните потребности и подобряване на комуникационните умения на персонала.

Управление на времето – обучение, което помага на служителя да оцени задачите и да постави приоритети, да обособи причините за неефикасността на работата. Обсъждат се техники и методи на работа, които спестяват време и спомагат за планиране на персоналните цели и задачи.

Управление на конфликти – семинар с цел акумулиране на личните ресурси и придобиване на нови умения за успешно справяне с възникнали конфликти.

Изграждане и управление на екипи – тренинг, посветен на възможностите за подобряване на климата в екипа, приемане на различността на “другия” и адаптирането към

нея, улесняване на общуването и повишаване на креативността.

Управление на стреса и стресовите фактори – обучение, чрез което се анализират стресогенните фактори, възникващи в работната среда и запознава участниците с механизмите за справяне с тях.

Управленски тънкости

Не може да се даде еднозначно определение за **агресивност**. Тя има функция за активната адаптация на човека към средата. Агресивността играе ролята на отдушник на гневните изблици и има за цел единствено да нанесе вреда на другия, без да решава проблем на индивида. Тя е поведение, целящо да причини болка - налице е увреждане към друг човек или към себе си. Подобно поведение е неприемливо - явната агресивност не е необходима за оцеляване, тъй като поведенческите модели у човека са безкрайно гъвкави и податливи на модификация.

Според **Фройд** агресията е отговор при осуетяване на удоволствие или за избягване на страданието и човек намира външни обекти за своята агресивност. Агресивните импулси могат да се заменят напр. чрез разтоварване със спорт. Но ако те не намерят приемлив отдушник, срещат пряк израз в агресивното поведение. Когато човек няма възможност да се прояви по агресивен начин, агресивната му енергия се натрупва и избликва или под формата на крайно насилие или приема садистични форми.

И **Лоренц** също подкрепя идеята за инстинктивния характер на агресивността. Между членовете на един и същ вид тя служи на еволюционни цели. Но за разлика от животните човекът не е снабден със смъртоносни оръжия – отровни зъби, остри

нокти и т.н. Затова той не е развил инстинктивни забрани срещу убиването. Така необузданата човешка агресивност представлява потенциална опасност от взаимно изстребление.

Л. Бърковиц допъва, че агресивното поведение може да бъде подбудено и от наблюдение на агресивен модел. Едни източници на възбуда допринасят за стимулиране на агресивността, а други за нейното туширане. Лица, гледали филм с насилие, по-късно демонстрират по-ниска тревожност и изпитват по-малко съчувствие към жертви на насилие и е вероятно сами да действат агресивно. Агресивното съдържание в показваните материали с насилие определено повишава нивото на агресивността, демонстрирана от гледалите ги.

Р. Барон дава най-приеманото определение на агресията, според което тя се състои от следните ключови елементи:

- агресията е всяка форма на поведение, насочено към
- целта да се навреди или нарани друго живо същество, което е
- мотивирано да избегне такова отношение.

Индивидът отвръща с агресия не само защото е наранен и е претърпял несправедливо отношение, а и защото другият преднамерено е увредил неговите интереси. Нанасянето на вреда може да не е физическа - достатъчно е «жертвата» да изпитва неприятни последици.

Съзнанието за умишленост в агресивното действие влиза в дисбаланс с нормите за справедливост, пораждащо отчаяние. То се изразява в ответна агресия. За повечето хора е трудно да причинят умишлено болка на друго същество, освен ако не успеят да дехуманизират своята жертва.

А. Бандура представя най-всеобхватната теория за човешката агресия. Той издига

тезата, че агресивното поведение може да се учи по същия начин, както и всяко друго поведение. Наблюдаваните резултати влияят върху поведението по същия начин както и директно преживяваните последици. Не е необходимо човек сам да «опитва и греша» – достатъчно е как другите го правят и какво постигат.

Излагането на агресивен модел дава два типа информация, които могат да засилят агресивното поведение:

- наблюдението на агресията в действие дава технически «ноу-хау» и засилва увереността на наблюдателя, че и той може успешно да изпълнява акта на насилие, и

- осигурява информация за последициите – награди или наказания – от агресивните действия в конкретен тип ситуация. Така наблюдаваното поведение бързо става част от поведенческия репертоар.

У индивида е налице своеобразен резервоар, натрупващ агресия. Поради ограничения капацитет той се нуждае от периодично разреждане. Един от начините е директното му изразходване в агресивно поведение. Но индивидът може да се освободи от натрупаната агресия и косвено – чрез заместване, катарзис.

Телевизията е особено мощен учител на агресивни модели на поведение. Моделът е устойчив – експериментите показват, че образците на агресивно поведение се имитират при наличието на подходяща ситуация. Тя може да допринесе за разрастване на насилието. Свикването с насилието вследствие редовното му показване е част от негативния ефект на телевизията. Индивидът възприема толерантна нагласа към агресията като средство за решаване на проблемите си. Това значително сваля прага на задръжките. Много хората са съгласни, че войната е нехуманно и деструктивно поведение, че уличните нападения са нежелателни. Но това не намалява агресивността.

Проблемът за овладяване на агресивността възниква още в ранното детство и се търсят методи за убеждаване на основата на **чистия разум**. Установено е, че суровото **наказание** има временно действие и ако не се прилага крайно предпазливо, то е с обратен ефект. Наказанието често води до съгласие, но рядко поражда интернализация. За установяване на трайни модели на неагресивно поведение, е важно човек да интернализира система от ценности, която отхвърля агресивността.

Наказанието е свързано с **наказанието на друг човек**. Агресивността може да се намали, като се показва агресивен модел, който свършва зле. Например, че човек ще бъде наказан за агресивността си и става по-малко агресивен. И обратното - агресивното поведение се засилва, ако този модел е награден. Но човек често се държи агресивно, за да привлече вниманието върху себе си.

Една от най-ефективните стратегии за редуциране на агресията е **извинението**. Извиненията, които насочват към вътрешни атрибуции (извън контрола на човека, т.е. посочващи смекчаващи вината обстоятелства) са доста по-ефективни при редуцирането на агресивното поведение от тези, насочващи към вътрешни причини.

Тъй като агресията може да се учи, то и неагресивното поведение се усвоява. Затова се обръща специално внимание на **излагането на неагресивни модели** - на хора, които се държат по неагресивен и въздържан начин. Т.е. силата на моделиране може да се движи в посока както на увеличаване на агресията, така и на намаляването ѝ. Наличието на неагресивни модели може да контролира влиянието на агресивния модел, редуцирайки агресивното поведение.

Реймънд Новако разработва цяла програма за контролиране на гнева и агресията. Той смята, че от особено значение е емоционално реактивните хора да бъдат научени да

говорят по успокоителен начин за провокативните ситуации. **Провокацията** е процес, състоящ се от следните четири фази:

- **подготовка за провокацията** - репетиране на изказвания към самия себе си - мога да се справя с тази ситуация; мога да регулирам гнева си

- **конфронтиране на провокацията** - включва твърдения като спокойно, не е необходимо да се доказвам

- **справяне с физиологичната възбуда** - "мускулите ми се напрягат - време е да се отпусна; няма да се ядосвам - напълно излишно е..."

- **разсъждаване върху провокацията**
Като резултат се наблюдава силно понижаване на почувствания гняв в сравнение с равнището преди програмата за самообучение.

Хуморът се счита за мощно средство за справяне с отрицателните емоции и агресията - хората с развито чувство за хумор е по-малко вероятно да се поддават на провокации и отрицателни настроения. По-вероятно е да се справят по алтернативни начини с агресията, да надвият гнева, тъгата и депресията. Добронамерения и невраждебен смях (за разлика от враждебния хумор, когато човек е осмиван, атакуван или поставян в неудобни ситуации) редуцира последващата агресия.

Освен като средство за справяне с гнева и агресията, хуморът се използва за подпомагане на хората да видят проблемите си в перспектива и да се справят с отрицателните емоции и нежеланите реакции.

НАВИГАТОР

Издание на:

Международен Банков Институт ООД

София 1000, ул. Веслец 18

тел. /02/ 980 56 39; факс /02/ 980 41 79

e-mail: ibi@ibi-bg.com;



web site: www.ibi-bg.com