

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

ІВАНЧЕНКО ЮЛІЯ СЕРГІЇВНА

УДК 159.922+340.11:17.022

ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДОХОДІВ І ЗБОРІВ УКРАЇНИ

19.00.06 – юридична психологія

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата психологічних наук

Харків – 2014

Дисертацією є рукопис

Робота виконана в Харківському національному університеті внутрішніх справ
Міністерство внутрішніх справ України, м. Харків

Науковий керівник: кандидат психологічних наук, доцент
Макаренко Павло Валентинович
Харківський національний університет внутрішніх справ, факультет підготовки фахівців для підрозділів боротьби з кіберзлочинністю та торгівлею людьми, заступник начальника з навчально-методичної роботи

Офіційні опоненти: доктор психологічних наук, професор
Тімченко Олександр Володимирович
Національний університет цивільного захисту України, науково-дослідна лабораторія екстремальної та кризової психології, головний науковий співробітник

кандидат психологічних наук, доцент
Попова Галина Вікторівна
Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», доцент кафедри педагогіки та психології управління соціальними системами

Захист відбудеться «24» жовтня 2014 року об 10.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 64.700.04 в Харківському національному університеті внутрішніх справ за адресою: проспект 50-ти річчя СРСР, 27, м. Харків, 61080.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Харківського національного університету внутрішніх справ за адресою: проспект 50-ти річчя СРСР, 27, м. Харків, 61080.

Автореферат розісланий «22» вересня 2014 року.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради
кандидат психологічних наук, доцент

Н.Е. Мілорадова

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Самостійний розвиток України визначально пов'язується із її суверенітетом у зовнішньоекономічній діяльності, де особливого значення набуває митна справа, яка є її складовою. В будь-якій системі органів державної влади головною цінністю є людина, і система органів доходів і зборів України, складовою якої є митниця, не є винятком. Безумовно, що успішність в діяльності митниці можуть забезпечити тільки компетентні, всебічно підготовлені, віддані своїй справі професіонали.

Професійна діяльність працівників митних органів є психологічно складною та напруженою, вона характеризується значними обсягами і когнітивною складністю завдань, безпосереднім характером взаємодії з громадянами і представниками юридичних осіб, високою відповідальністю за допущені помилки, тобто вимагає не тільки спеціальних знань, вмінь і навичок, а і сформованості професійно-важливих якостей особистості та її соціально-психологічної компетентності. Тому важливим практично значущим завданням є дослідження психологічних умов, від яких залежить підвищення успішності професійної діяльності фахівців митних органів.

У зв'язку з цим впровадження системи психологічного забезпечення професійної діяльності митних органів є актуальним на сучасному етапі розвитку держави, адже дасть змогу залучити теоретичні та практичні здобутки психологічної науки, накопичені у сферах забезпечення професійної діяльності фахівців інших державних структур, для удосконалення митної справи.

У прикладних галузях психології наявна значна кількість наукових розробок, присвячених психологічному забезпеченню різних видів професійної діяльності, зокрема: спортивної (А.В. Грігорова, В.Ф. Сопов, Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомова, Н.Б. Стамбулова, Л.Є. Шестерова та ін.); організаційної (Б.Д. Паригін, С.А. Ліпатов, Л.М. Карамушка, Г.В. Ложкін, М.С. Корольчук, Н.Л. Коломінський та ін.); військової (Л.Ф. Железняк, С.І. С'єдін, М.Й. Варій, Н.Ф. Феденко, Я.І. Український, Ю.Л. Трофімов, В.І. Осьодло, В.В. Клименко); правоохоронної (Л.М. Балабанова, О.М. Бандурка, В.І. Барко, І.В. Воробйова, І.В. Жданова, О.В. Землянська, О.О. Євдокімова, Л.І. Казміренко, С.Ю. Лебедева, П.В. Макаренко, Н.Е. Мілорадова, Г.В. Попова, О.В. Тімченко, О.І. Федоренко, С.І. Яковенко та ін.).

Аналіз наукової літератури засвідчив наявність певної кількості наукових робіт, в яких фрагментарно розглядаються психологічні аспекти професійної діяльності митників та окремі напрямки її удосконалення (О.М. Столяренко, О.О. Марценюк, О.В. Сафронова, І.Н. Колоба, Е.І. Юн, А.В. Аграшенков, В.В. Подляшаник, В.В. Немирович, А.Г. Гурінович та ін.), але питання впровадження системи психологічного забезпечення діяльності митниці в них не розглядалось. Для впровадження науково обґрунтованої системи психологічного забезпечення професійної діяльності митних органів необхідно вивчення особливостей самої митної діяльності, професійно важливих для митників знань,

умінь, навичок та дослідження їх як суб'єктів професійної діяльності з визначенням якостей особистості, які є важливими та незамінними для її виконання.

Таким чином, вивчення психологічних особливостей митної діяльності, особистості працівників митниці як суб'єктів її здійснення для наукового обґрунтування системи психологічного забезпечення митної діяльності є актуальною і до сьогодні не вирішеною проблемою.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконано згідно з планом наукових досліджень кафедри психології та педагогіки Харківського національного університету внутрішніх справ у межах НДР «Психологічне, педагогічне та соціологічне забезпечення правоохоронної діяльності» (№ держреєстрації 0113U008196).

Тема затверджена рішенням Вченої ради Харківського національного університету внутрішніх справ та узгоджена Академією педагогічних наук України рішенням бюро Міжвідомчої ради з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук України (протокол № 2 від 25.02.2014 р.).

Мета дослідження – визначити особливості професійної митної діяльності, особистісні особливості працівників митних органів як суб'єктів її здійснення та запропонувати шляхи оптимізації психологічного забезпечення діяльності митних органів.

Основні задачі дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз сучасного стану вирішення проблеми психологічного забезпечення професійної діяльності працівників митниці.
2. Визначити психологічні особливості професійної діяльності працівників митниці.
3. Виявити психологічні особливості особистості працівників митних органів в контексті їх професійної діяльності та професійного досвіду.
4. Запропонувати шляхи оптимізації системи психологічного забезпечення діяльності митних органів України.

Об'єкт дослідження – психологічне забезпечення професійної діяльності.

Предмет дослідження – психологічне забезпечення професійної діяльності працівників митних органів Державної фіскальної служби України.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань використовувався комплекс взаємопов'язаних методів дослідження, а саме: теоретичні – аналіз, порівняння, узагальнення науково-теоретичних і дослідних даних та нормативно-правових актів з питань професійної діяльності працівників митних органів (підрозділи 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1); емпіричні методи – спостереження, усне опитування (бесіда, інтерв'ю), анкетування, метод експертних оцінок; психодіагностичні методи використовувалися для вивчення особистості працівників митних органів (підрозділи 2.2, 2.3, 2.4, 3.2); методи математичного і статистичного аналізу: t-критерій Стюдента, багатомірне шкалювання (підрозділи 2.2, 2.3, 2.4, 3.2).

Вибір психодіагностичних методик зумовлений комплексним вивченням

особливостей професійної діяльності та особистості працівників митниці в контексті її здійснення, зокрема:

1) *інтелектуальних особливостей* (тест вимірювання структури інтелекту Р. Амтхауера); 2) *індивідуально-психологічних особливостей та рис* (методика багатofакторного дослідження особистості Р.Б. Кеттелла (16 ФОО); Фрайбургський особистісний опитувальник (FPI), методика багатостороннього дослідження особистості (МБДО) Ф.Б. Березіна); 3) *темпераменту* (методика дослідження темпераменту В.М. Русалова); 4) *самосвідомості особистості* (методика вивчення соціально-психологічної адаптації особистості Р. Даймонда і К. Роджерса, методика Семантичного диференціалу); 5) *потребово-мотиваційної сфери особистості* (методика діагностики ступеня задоволеності основних потреб В.В. Скворцова); 6) *комунікативної сфери особистості* (методика діагностики рівня емпатійності В.В. Бойка, методика «Діагностика особистісної агресивності і конфліктності» П.А. Ковальова та Є.П. Ільїна, методика дослідження вольової саморегуляції поведінки О.В. Зверькова та Є.В. Ейдмана, методика діагностики типу поведінкової активності Л.І. Васермана та М.В. Гуменюка).

Теоретико-методологічну основу роботи склали: положення, пов'язані з концепціями єдності свідомості, діяльності та спілкування, системного підходу до особистості (С.П. Бочарова, Л.С. Виготський, Г.С. Костюк, О.М. Леонтьєв, Б.Ф. Ломов, С.Д. Максименко, С.Л. Рубінштейн); концепції професійної компетентності та психологічного забезпечення професійної діяльності людини (О.М. Бандурка, Л.М. Балабанова, В.І. Барко, В.О. Бодров, О.В. Землянська, О.О. Євдокімова, Л.М. Карамушка, Н.Л. Коломінський, М.С. Корольчук, Г.В. Ложкін, А.К. Маркова, В.І. Осьодло, Б.Д. Паригін, Г.В. Попова, О.В. Тімченко). У дослідженні враховані положення нормативно-правових актів України, відомчі накази й розпорядження, що регулюють професійну діяльність працівників митних органів України.

Емпірична база дослідження – результати анкетування та психодіагностики 104 працівників Дніпропетровської регіональної митниці чоловічої статі, з яких 54 працівника проходять службу у підрозділах митного контролю і на митних постах, 50 – у підрозділах по боротьбі з контрабандою та митними правопорушеннями.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що сформульовано низку нових положень і висновків, окремі положення уточнено й доповнено, а саме:

вперше:

- визначені особливості особистісних характеристик працівників митниці з різними рівнями професійного досвіду в контексті специфіки їх професійної діяльності;

- науково обґрунтовані елементи системи психологічного забезпечення професійної діяльності працівників митних органів України (психологічні критерії придатності кандидатів на службу до різних підрозділів митних органів; заходи спеціальної психологічної підготовки працівників митних органів);

отримали подальший розвиток:

- наукові уявлення про психологічні особливості професійної діяльності працівника митних органів України;

уточнено:

- зміст психограми працівника митних органів України.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що розроблена та апробована в умовах професійної діяльності працівників митних органів програма психологічної підготовки може бути використана для професійно-психологічної підготовки особового складу митниць, запропоновані критерії придатності кандидатів на посади працівників митних органів можуть бути використані для вдосконалення їх професійно-психологічного відбору.

Результати дисертаційного дослідження впроваджено:

- у процес службової діяльності митного поста «Слов'янськ» Східної митниці Міндоходів за напрямками: психологічного супроводження роботи з персоналом, спеціальної професійно-психологічної підготовки за розробленою програмою (акт впровадження від 11.02.2014);

- у навчальний процес Академії митної служби України при викладанні навчальної дисципліни «Психологічна підготовка митника», та в процесі підвищення кваліфікації працівників митниць та представників митних брокерів у формі спеціальної психологічної підготовки та соціально-психологічного тренінгу щодо підвищення стресостійкості працівників митниці (акт впровадження від 08.04.2014).

Особистий внесок здобувача. У статті [5] виконаній у співавторстві з О.В. Мамічевою, здобувачем запропонована програма спеціальної психологічної підготовки для інспекторів митних органів, у тезах доповіді [13] виконаних у співавторстві з П.В. Макаренком, здобувачем проведено емпіричне вивчення професійно-важливих якостей митників та узагальнено його результати.

Апробація результатів дослідження. Отримані в дослідженні результати розглядалися на засіданні кафедри соціології та психології факультету права та масових комунікацій Харківського національного університету внутрішніх справ, а також у доповідях та повідомленнях на 5 науково-практичних конференціях: міжвузівській науково-практичній конференції «Спортивна та професійна діяльність в екстремальних умовах» (Харків, 2012), науково-практичній конференції «Актуальні проблеми сучасної психології та педагогіки вищих навчальних закладів МВС України» (Харків, 2014), III Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми юридичної психології» (Київ, 2014), X ювілейній міжнародній науково-практичній конференції «Організаційна та економічна психологія в Україні: сучасні проблеми та перспективи розвитку» (Київ, 2014), VII Міжнародній науково-практичній конференції «Держава і право: проблеми становлення і стратегія розвитку» (Суми, 2014), всеукраїнській науково-практичній конференції «Формування основних напрямів розвитку соціогуманітарних наук» (Дніпродзержинськ, 2014).

Публікації за темою дисертації. Основні результати дослідження відображено

у 14 публікаціях, 7 з яких – статті у фахових наукових виданнях із психологічних наук, затверджених ДАК МОН України; 2 – статті у закордонних виданнях; 5 – тези доповідей у збірниках матеріалів наукових конференцій.

Структура дисертації. Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів з висновками до кожного, загальних висновків, одного додатку, списку використаних джерел (180 найменувань, з них 35 – іноземною мовою). Загальний обсяг роботи – 191 сторінка, з них 173 сторінки займає основна частина. Текст дисертації містить 20 таблиць та 10 рисунків, що займають 16 сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, окреслено суть проблеми та стан її вивчення, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання, теоретико-методологічну основу, розкрито новизну, теоретичне та практичне значення, наведено дані про апробацію роботи, її структуру й обсяг.

У **першому розділі «Сучасний стан психолого-правового забезпечення професійної діяльності працівників митниці»** розглянуто основні психолого-юридичні аспекти професійної діяльності працівників митних органів, узагальнені результати теоретичних та емпіричних досліджень професійно-важливих якостей працівників митниці, визначені основні підходи до психологічного забезпечення їх професійної діяльності.

Питання психологічного забезпечення професійної діяльності людини бере свій початок у психології праці, і є одним із центральних в прикладних галузях психології, адже в умовах кожної професійної діяльності на особистість фахівця впливає низка чинників, зокрема психологічних. У вітчизняній психологічній науці поняття «психологічне забезпечення професійної діяльності» було вперше розроблено в межах військової психології у 1980-х роках ХХ ст. (Ю.М. Бобров, М.С. Корольчук, І.А. Сапов, О.С. Солодков та ін.). На сьогодні накопичений значний обсяг наукових праць і практичних рекомендацій щодо психологічного забезпечення різних галузей професійної діяльності людини, однак митна діяльність в цьому аспекті практично не вивчалась.

Дослідниками психологічне забезпечення професійної діяльності людини тлумачиться по-різному: через його цілі і завдання (досягнення стану психологічної готовності, підтримка працездатності, професійне зростання тощо); через його складові (забезпечення адаптації працівників, надійності їх праці, психологічна профілактика і гігієна, психодіагностика і корекція, реабілітація). Поряд із терміном «психологічне забезпечення» вживаються і аналогічні: «соціально-психологічне забезпечення», «морально-психологічне забезпечення» та ін.

Визначено коло можливих і доцільних напрямків психологічного забезпечення професійної діяльності митних органів: 1) прогнозування психологічного змісту умов діяльності, виявлення її вимог до психофізіологічних, психологічних і соціально-психологічних якостей працівників (професіографія); 2) психологічний

відбір працівників, здатних засвоїти і потенційно виконувати дану професійну діяльність; 3) розподіл персоналу по підрозділах з урахуванням їх психологічної сумісності, професійної підготовленості; 4) психологічна підготовка персоналу з метою формування окремих особистісних новоутворень та до дій в конкретних соціально-економічних, політичних, ергономічних умовах (розробка програм психологічної підготовки, проведення лекційних, тренінгових занять, навчально-методичних семінарів, курсів підвищення кваліфікації); 5) реєстрація динаміки функціональних та емоційних станів, прогнозування ймовірних психологічних зривів працівників (психологічна профілактика); 6) вивчення, підтримка і покращення соціально-психологічного клімату в колективах працівників; 7) психологічна підтримка працівників в подоланні працівників в подоланні посттравматичних ситуацій професійного оточення (підтримка психологічної адаптації); 8) психологічна реабілітація осіб, які отримали психотравму та їх соціально-психологічна реадаптація.

Теоретичний аналіз наукових джерел засвідчив, що система митних органів в Україні існує як регулюючий, фіскальний і правоохоронний державний інститут. В її діяльності виділяють правовий (владний), організаційний (інституційний), економічний напрямки, важливість психологічного підкреслюється, але він мало вивчений. Митні органи сьогодні є складовими Державної фіскальної служби України, які забезпечують реалізацію державної політики у сфері митної справи.

Основні напрямки діяльності митних органів затверджені Митним кодексом України та відомчими нормативними документами Державної фіскальної служби, зокрема: 1) забезпечення дотримання митного законодавства, захист інтересів і прав держави, фізичних і юридичних осіб при здійсненні митного контролю і оформлення; 2) здійснення контролю за переміщенням товарів і транспортних засобів через митний кордон України; 3) фізичний догляд товарів і транспортних засобів осіб, що перетинають державний кордон України; 4) боротьба з контрабандою і незаконним обігом вантажів, відносно яких встановлені спеціальні правила переміщення через митний кордон України; 5) здійснення заходів з попередження і боротьби з порушенням митних правил і правопорушеннями, що здійснюються учасниками зовнішньоекономічної діяльності; 6) перевірка правильності надання митних преференцій – транзитних і податкових пільг; 7) організація і проведення оперативно-розшукової діяльності та ін.

Констатовано, що проходження служби в митних органах має спільні риси з професійною діяльністю працівників інших державних служб та органів виконавчої влади, зокрема правоохоронних (прийом на службу, переміщення по службі, присвоєння спеціальних звань, умови проходження служби, припинення служби та ін.). Визначено, що професійна діяльність митниці вимагає від працівників не тільки великої кількості знань та умінь, але й специфічних якостей особистості. Так, в ситуаціях підвищеної відповідальності, інспектор повинен швидко й грамотно оцінити особливості вантажу, його вартість, розміри внеску до казни, можливості

порушень митного законодавства. Митнику необхідно бути уважним і доброзичливим до клієнтів, залишаючись водночас насторожі і здатним «розшифрувати» задумані ними комбінації з порушенням законодавства. Головною метою діяльності є необхідність пропустити якомога більшу кількість громадян чи вантажів, але при цьому не допустити особистих помилок та непомічених порушень.

Діяльність митників здійснюється під постійним вольовим самоконтролем, який зумовлюється тривалістю зміни, складністю взаємовідносин з різними категоріями осіб, що проходять митний контроль, психофізіологічним станом. Цій діяльності притаманні велика персональна відповідальність за виконання обов'язків, наявність контролюючих робіт митних фахівців служб і можливість точної ідентифікації фахівця, що допустив порушення, підвищена готовність до несподіваних ситуацій, висока ймовірність пасивної протидії суб'єктів праці тощо.

Відмічена наявність двох підходів до визначення переліку ПВЯ митників: заснований на врахуванні бажаних параметрів майбутнього фахівця, наприклад: рівень цивільної зрілості, ділові якості, морально-етичні критерії, психологічні якості та медичні показники (Д.В. Івченко, А.Г. Гурінович), заснований на констатаціях наявних у успішних митників якостей: товариськість, витримка у складних обставинах, активність, довіра до знань й досвіду товаришів і впевненість у їх підтримці, висока працездатність, чесність, чутливість до людей, організованість при виконанні практичних завдань, співпереживання, професійні знання, уміння та навички, тактовність, ввічливість тощо (С.І. С'єдін, В.М. Крашенніков, О.О. Марценюк та ін.). Однак більшість із вказаних якостей притаманні фахівцям і інших професій (працівникам міліції, військовим та ін.), що зумовлює необхідність уточнення критеріїв професійного відбору працівників митниці.

Проведений теоретичний аналіз дав змогу констатувати, що для фахівців митної служби важливими є не тільки професійна та юридична компетентність, а й дотримання психолого-правових нормативів у своїй службовій діяльності. З одного боку, він зобов'язаний керуватись правами та обов'язками державного службовця митних органів України, а з іншого – не допускати порушень міри дозволеної поведінки, перевищення владних повноважень.

У зв'язку з цим нами запропоноване визначення психолого-юридичної компетентності працівника митних органів – це тверді знання своїх прав і обов'язків, всебічне володіння уміннями, навичками і досвідом, вміння їх реалізувати на практиці, підпорядкування своєї поведінки умовам професійної діяльності та швидке і якісне застосування юридичних вимог до клієнтів і підконтрольних осіб. Вона проявляється в здібності митника усвідомлювати і контролювати свою поведінку, в розумінні поведінки клієнтів, розумінні психологічних механізмів виникнення того чи іншого емоційного стану, володінні механізмами саморегуляції, необхідних для виконання службових обов'язків, в знанні правозастосовчих методів та уміння знаходити адекватні рішення, користуючись своїми юридичними повноваженнями.

У другому розділі «Особливості професійної митної діяльності та особистості працівників митних органів як її суб'єктів» розглянуто теоретико-методологічні основи дослідження особистості працівників митних органів в контексті їх професійної діяльності. Наведено кількісний та якісний аналіз отриманих емпіричних результатів дослідження психологічних особливостей професійної діяльності та особистості працівників різних підрозділів митних органів з різним рівнем професійного досвіду.

Вибірку дослідження склали 104 особи чоловічої статі віком від 31 до 45 років, що мали стаж роботи на митниці 1-10 років. Досліджувані були розділені відповідно до специфіки служби та стажу роботи:

До складу першої групи увійшли 54 працівника груп митного контролю та митних постів, які здійснюють основні митні функції:

- першу підгрупу склали 30 працівників зі стажем роботи до 5 років;
- другу підгрупу склали 24 працівника зі стажем роботи від 5 до 10 років.

До складу другої групи увійшли 50 працівників груп по боротьбі з митними правопорушеннями та контрабандою, які виконують оперативно-службові завдання:

- першу підгрупу склали 28 працівників зі стажем роботи до 5 років;
- другу підгрупу склали 22 працівника зі стажем роботи від 5 до 10 років.

Для визначення особливостей професійної діяльності працівників митних органів були вивчені її відмінності від інших видів державної служби та споріднених професій. Для цього був сформований список професій державної служби, які за окремими характеристиками наближуються до митної справи, а також професій, які за змістом явно відрізняються від неї: 1. Міліціонер. 2. Прикордонник. 3. Військовий. 4. Податківець. 5. Працівник Державної міграційної служби. 6. Лікар. 7. Суддя. 8. Прокурор. 9. Вчитель. 10. Товарознавець. 11. Адміністратор. 12. Працівник МНС. 13. Продавець.

В подальшому досліджуваними було проведено експертне оцінювання суб'єктивної відмінності вказаних професій. Із 14 професій, які оцінювались, було сформовано 91 пара, які порівнювались досліджуваними за допомогою семибальних шкал (від «1» – професії за специфікою діяльності максимально подібні, до «7» – професії абсолютно не схожі). Отримані квадратні симетричні матриці суб'єктивних відмінностей (14*14) були піддані процедурі багатомірного шкалювання із застосуванням моделі індивідуальних відмінностей. Отримано узагальнений семантичний простір, в якому конструкти професій розподілилися відповідно до їх «смыслових відстаней» в індивідуальній свідомості досліджуваних.

Для розширення уявлення про специфіку професійної митної діяльності досліджуваним було запропоновано написати есе на тему «Моя професійна діяльність», якомога детальніше вказавши там її особливості, специфіку умов і завдань, переваги та недоліки, своє ставлення до неї. Аналіз есе, та результатів проведення розробленої на її основі анкети вивчення соціально-психологічного клімату у колективах митників дали змогу сформулювати наступні особливості

професійної діяльності працівників митних органів:

1. Професійна митна діяльність має спільні риси з іншими видами державної служби, найбільш схожими до митної діяльності є охорона державного кордону, податкова справа, товарознавство, правоохоронна діяльність. Професійна митна діяльність вважається досліджуваними пов'язаною із здійсненням державно-владних повноважень, спрямованою на охорону держави та її економічних інтересів, але сервісною по відношенню до громадян як об'єктів цієї діяльності.

2. За своїми основними характеристиками професійна діяльність митника є: складною, в першу чергу за рахунок фізичних, інтелектуальних та вольових навантажень, вона пов'язана з високим рівнем персональної відповідальності і необхідністю самостійно приймати рішення при постійному дефіциті часу часто в умовах психічного тиску керівництва, громадян і юридичних осіб.

Професійна митна діяльність висуває низку вимог до особистості працівників:

- до кваліфікації та рівня професійних знань (в основному щодо знань нормативно-правових документів та регламентуючих інструкцій);
- до рівня інтелекту та обізнаності (необхідність розуміти різноманітні комп'ютерні та технічні дані, бажаність знань іноземних мов);
- до когнітивної сфери (необхідність мати добру пам'ять, увагу і спостережливість, швидко приймати рішення і орієнтуватись у складних обставинах);
- до особистості працівників (вміння швидко вступати та виходити з контакту, вміння протистояти негативним впливам збоку громадян та представників контрагентів, стресостійкість, почуття особистої відповідальності тощо).

3. Професійна діяльність митників здійснюється у специфічних умовах, найважливішими з яких є: організація режиму і умови праці; соціально-психологічний клімат у колективах; особистість і управлінський стиль керівника.

Ситуаційний аналіз есе працівників з урахуванням груп дослідження дав змогу виявити типові складні ситуації професійної діяльності митників.

Таблиця 1

Рейтинг типових професійно-складних ситуацій діяльності митників

№	Працівники груп митного контролю (митних постів)	Працівники груп по боротьбі з контрабандою та митними правопорушеннями
1.	Психічний тиск збоку контрагентів (наприклад митних брокерів).	Огляд вантажу з потенційно небезпечним вмістом, реакція службової собаки на вантаж.
2.	Відсутність можливості перевірки усього вантажу, вибіркового контролю, страх помилки.	Виявлення наркотичних засобів чи зброї у транспортному засобі або вантажі на «зеленому коридорі».
3.	Висока ймовірність матеріальної відповідальності за невірно прийняті рішення та вчинені дії (наприклад псування вантажу).	Отримання оперативної інформації про безпеку митного огляду.
4.	Психічний тиск збоку керівництва.	Необхідність співпрацювати з правоохоронними органами у справах про контрабанду.
5.	Дефіцит професійних знань та вмінь для кваліфікованого здійснення завдань митного контролю.	Митний огляд в поганих погодних умовах, у нічний час чи в стані перевтоми.

У професійній діяльності митників виникають типові професійно-складні

ситуації, які суттєво відрізняються у досліджуваних групах:

- у групі працівників груп митного контролю та митних постів ці ситуації характеризуються переважно когнітивною складністю, і вимагають не швидкості реагування, а правильності і виваженості професійних дій, розвинених комунікативних навичок, конфліктологічної компетентності та вміння протистояти психологічному тиску.

- працівники оперативних груп частіше стикаються зі складними ситуаціями, які вимагають приймати «швидкі рішення», знаходити шляхи збереження життя і здоров'я, уміти взаємодіяти з працівниками Державної прикордонної служби для здійснення спільних оглядів та переоглядів вантажів і транспортних засобів.

Наступний етап емпіричного дослідження стосувався вивчення особистості митників різних підрозділів та рівня професійного досвіду. Вивчення результатів методик 16 ФОО, FPI, СМБДО дало змогу виявити індивідуально-психологічні особливості досліджуваних різних груп.

Так, визначено, що тільки за чотирма факторами I, E, M, Q4 у працівників оперативних груп показники вищі, ніж у їх колег з митних постів. Це означає, що у досліджених фахівців оперативних підрозділів митниці рівень прояву таких якостей як залежність, неспокійність, ненадійність, неурівноваженість, неухважність, дратівливість був виражений в цілому більше, ніж у працівників груп митного контролю і митних постів.

Необхідно підкреслити, що кількісно також відрізняється ступінь прояву особистісних якостей у досліджених за факторами B, C, G, N, Q2, Q3. Більш високі оцінки за цими шкалами одержані у митників, що працюють на митних постах і в групах митного контролю. Тому ми можемо стверджувати, що для фахівців із першої групи більш притаманні такі якості як відповідальність, витриманість, енергійність, проникливість, урівноваженість, стійкість, скрупульозність, самоконтроль, обережність, акуратність, активність, незалежність, точність у виконанні вимог, висока самомотивованість на виконання професійної діяльності.

Встановлено, що професіоналізація митника пов'язана із змінами його особистісних рис. Так, для митників з малим досвідом професійної діяльності притаманні такі особливості як замкненість, недобррозичливість, емоційна нестійкість, тривожність, дратівливість, грубість, гіперзбудливість, агресивність, імпульсивність, депресивність, які меншою мірою характеризують досвідчених працівників митниці. При оцінці професійно мало досвідчених працівників митниці превалюють дані за четвертою (78,34 стенив) і сьомою (74,77 стенив) шкалами методики СМБДО. Це означає, що до цієї підгрупи митників увійшли суб'єкти з низькою соціальною адаптацією, для яких притаманний підвищений ступінь образливості та конфліктності. Можна відмітити, що особи з високими показниками за цією методикою, як правило, бувають неуспішними в умовах виробничої діяльності. Це люди з тривожним типом характеру, нерішучі і боязливі. Водночас вони легко збуджуються та володіють підвищеною агресивністю. Для них також є

притаманними такі якості як надмірна роздратованість, імпульсивність, запальність, емоційна лабільність, гіперзбудливість, впертість, ригідність, егоцентричність.

Отримані результати продемонстрували наявність статистично значимих відмінностей, які більше торкалися таких параметрів як практичність, розсудливість, самовпевненість, мужність, рівень самоконтролю, емоційна стійкість, відповідальність, товарищескість, проникливість, доброзичливість до оточуючих, інтелект та незалежність. Вказані особистісні особливості (риси) більшою мірою характеризують працівників митниці із досвідом роботи більше, ніж 5 років в обох досліджуваних групах. З ростом професійного досвіду митників діапазон коливань оцінок (методика СМБДО) зменшується, це відповідає підвищенню рівня адаптивності, наближенню до психологічної норми, до адекватності їх поведінки вимогам професії.

Узагальнені профілі особистісних особливостей працівників досліджуваних груп за методикою FPI виявились в цілому подібними. Основні відмінності полягають у тому, що у профілі групи досвідчених працівників груп по боротьбі з контрабандою та митними правопорушеннями більшою мірою виражені шкали спонтанної та реактивної агресивності, дратівливості та емоційної лабільності. У групі працівників митного контролю більшою мірою сформовані показники невротичності, врівноваженості та інтроверсії.

Спираючись на одержані результати, можна стверджувати, що особливості професійної діяльності на митних постах митниці детермінують більш м'який стиль взаємодії з клієнтами, ніж в працівників оперативних груп. У зв'язку з цим, ми можемо припустити, що «психологічна ціна» роботи працівників оперативних груп вища, тому що у фахівців цього відділу ступінь прояву негативних рис вищий. Мабуть, професійна діяльність працівників оперативних підрозділів митниці зумовлює знаходження їх в напруженому нервово-психічному стані, де треба постійно упереджувати взаємозв'язки з підконтрольними громадянами вимагають додаткових психічних зусиль, що викликає відповідні зміни і в психіці митників.

Саме тому, або завдяки дії перелічених та інших стресогенних чинників, у працівників оперативних груп митниці більше, ніж у їх колег з груп митного контролю, проявляються такі якості як агресивність, запальність, роздратованість, гіперзбудливість, впертість, ригідність та емоційна імпульсивність. В цілому, отримані результати кореспондуються з даними, отриманими за допомогою методик 16 ФОО та Фрайбургського опитувальника.

Одержані дані стосовно розвитку інтелекту діагностуємих митників за шкалою В методики Р. Кеттелла свідчать, що середній показник інтелектуального розвитку у працівників з груп митного контролю і митних постів більше на 3,03 стени, ніж у їх колег, які виконують оперативно-службові завдання ($p \leq 0,01$).

Результати проведення тесту Р. Амтхауера дали можливість переконатись, по-перше, що інтелектуальні здібності важливі для успішного здійснення професійної діяльності митника, тому що в групах професійно досвідчених працівників майже

всі показники були кращими. Наприклад, найбільш суттєві відмінності у митників з груп митного контролю та митних постів між підгрупами за рівнем професійного досвіду виявлено за наступними чинниками: узагальнення – на 5,74 балів, пам'ять – на 5,35 балів, арифметичні задачі – на 5,10 балів, вказані показники статистично значимо більшою мірою сформовані у групі професійно досвідчених працівників. Крім того, виявилось, що інтелектуальні здібності у митників з груп митного контролю та митних постів в цілому кращі, ніж у їх колег з груп по боротьбі з контрабандою та митними правопорушеннями.

Специфіка професійної діяльності за роки служби на митниці формує інтелектуальні якості працівників, що в більшій мірі здатні пристосувати їх до виконання своєї роботи. Це доводиться тим, що на митних постах, де особливо важливим є уважний аналіз документів на товари і вантаж значної цінності домінують такі якості як узагальнення, пам'ять, здатність вирішувати арифметичні задачі. А у митників оперативних груп превалюють вербальні показники інтелекту, ймовірно тому, що для них важливо досягти взаєморозуміння з громадянами.

Вивчення сфери самосвідомості працівників митниці за допомогою методики Особистісний семантичний диференціал засвідчило, що за такими шкалами як «сила», «добропорядність», «доброта», «діяльність», «енергійність», «впевненість», «рішучість», «чесність», «самостійність» у досвідчених митників обох груп самооцінки статистично значимо вищі, ніж у мало досвідчених (рис. 1).

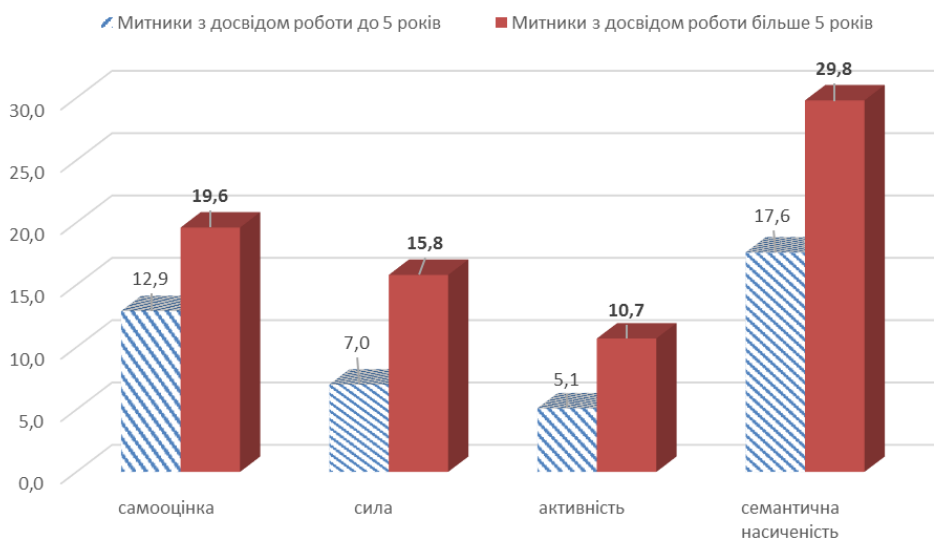


Рис. 1. Складові самооцінки працівників митниці з різним досвідом роботи ($x_{\text{ср}}$, балів).

Рисунок поданий без поділу на групи дослідження, адже закономірності, виявлені у групах, цілком схожі. У більш досвідчених працівників більшою мірою проявляються позитивні складові системи ставлення. На нашу думку, по мірі набуття професійного досвіду у митників відбувається формування цих складових (ставлення до себе, тобто професійна самооцінка, ставлення до оточуючих колег та громадян як об'єктів професійного впливу та до професійної діяльності як сфери

життя в цілому).

Структура мотиваційної сфери у митників з різним характером професійної діяльності виявилась в цілому схожою.

- найбільша кількість виборів у митників обох відділів припадає на потребу «забезпечити собі матеріальний комфорт». Різниця між підгрупами полягає в тому, що з ростом стажу служби ця потреба дещо зменшується (на 0,1 балів);

- працівники обох відділів не бажають мати неприємності на роботі, показник потреби в униканні неприємностей знаходиться на другому ранговому місці. Напруженість даної потреби практично не змінюється у підгрупах, виділених за стажем професійної діяльності;

- третє рангове місце посідає потреба «заробляти на життя». Вона більш важлива для мало досвідчених працівників (у підгрупі митних постів – 10,3 балів, у підгрупі оперативних працівників – 11 балів, відмінності статистично незначимі);

- потреба у надійності, «забезпечити собі майбутнє» знаходиться на четвертому ранговому місці. Її показник зменшується від першої до другої підгруп у представників обох відділів, відповідно, у працівників митних постів – від 10,5 до 9,5 балів, а у працівників оперативних груп – від 10,9 до 9,2 балів, відмінності статистично значимі ($p \leq 0,05$);

- п'яту рангову позицію займає показник потреби влади і визнання «досягти положення, щоб впливати на інших», як і попередній, він зменшується зі стажем роботи, на 0,4 бали у працівників обох відділів.

Узагальнюючи, слід вказати, що відмінності в показниках потребово-мотиваційної сфери митників з різним характером професійної діяльності мають здебільшого кількісний, а не якісний характер. Тобто показники відрізняються, але їх рангові позиції у працівників груп митних постів та оперативних груп практично всюди подібні. Враховуючи значні відмінності у проявах особистісних рис, констатовані у попередньому ході дослідження, ми передбачаємо наявність різних стратегій професійної діяльності у працівників досліджуваних груп. Тобто вони прагнуть досягати однакових результатів, але використовують при цьому різний особистісний та поведінковий інструментарій.

Вивчення комунікативної сфери особистості показало тотальне домінування сформованості показників у підгрупах, виокремлених за стажем служби досліджуваних. Безумовно, що митники з малим досвідом професійної діяльності мають певні здібності в спілкуванні, але вони суттєво відрізняються від навичок високо досвідчених працівників митних органів. Останні більш емпатійні, мають високий рівень комунікабельності, досить легко наводять контакти з людьми, в незнайомій ситуації почувають себе впевнено і хоч мають високий рівень товариськості, але не люблять багатослів'я без справи.

Відносно показників емпатійності можна відмітити, що і вони, по-перше, відрізняються у осіб з різним рівнем професійного досвіду, а по-друге, мають більший кількісний прояв у фахівців, які працюють у митних постах та групах

митного контролю. Так в обох відділах митників найменші показники в перших підгрупах за досвідом роботи і найбільші – в других (у працівників митних постів 22,6 балів – у першій і 31,8 балів – у другій, а працівників оперативних груп, відповідно, – 20,3 балів та 28,6 балів).

Встановлено, що ступінь вираженості агресії та рівня конфліктності залежить від специфіки професійної діяльності працівників митних органів. У працівників оперативних груп по боротьбі з контрабандою та митними правопорушеннями показники агресивності і конфліктності проявлялись у більшому ступені, ніж у їх колег з митних постів і груп митного контролю (негативна агресія – на 2,05 бали, позитивна агресія – на 1,53 бали, а конфліктність – на 3,09 бали). Це означає, що митники, які не здійснюють оперативну діяльність, до інспектуємих осіб відносяться враховуючи їх думки, потреби и здатні піти їм на поступки значно частіше, ніж оперативні працівники.

Крім того, у митників обох відділів, які відносились до підгруп з малим професійним досвідом, якості агресивності і конфліктності були також більш вираженими. У професійно досвідчених митників з митних постів і груп митного контролю такі якості як непоступливість, безкомпромісність, нетерпимість до думки інших були у значно меншій мірі виражені, ніж в працівників оперативних підрозділів. Тобто працівники оперативних груп, особливо з малим досвідом професійної діяльності, частіше за все, вирішують питання з підконтрольними громадянами шляхом різних видів агресії, найчастіше, безумовно, вербальної. У цих фахівців комунікативні якості проявляються зі значним ступенем конфліктності. Це напружує взаємовідносини між особами, що перетинають кордон і митниками і саме це є чинником їх постійного нервово-психічного напруження та негативно відбивається на успішності їх професійної діяльності.

Оцінка результатів методики В. Бойка дала можливість переконатись у наявності відмінностей «перешкод у спілкуванні» переважно між підгрупами за досвідом професійної діяльності. Так, в підгрупі з низьким рівнем професійного досвіду групи митних постів оцінка дорівнює 16 балів (в групі оперативних працівників – 19 балів). В підгрупі з високим рівнем професійного досвіду у митників з митних постів – 7 балів, а у працівників оперативних підрозділів митниці – 9 балів. Тобто наявність емоційних «перешкод», а по суті дефекти самоконтролю емоцій у недосвідчених працівників митниці призводить до складнощів у спілкуванні, «розпалюють атмосферу» і, безумовно, знижують ефективність взаємодії в системі «митник-клієнт». Значить для підвищення рівня професійної успішності митникам треба формувати і закріплювати емоційну стійкість, що можна зробити за допомогою впровадження психологічної підготовки.

У третьому розділі «Шляхи оптимізації психологічного забезпечення професійної діяльності працівників митних органів» сформульовані практичні рекомендації щодо запровадження окремих напрямків системи психологічного забезпечення професійної діяльності працівників митних органів, описаний алгоритм

проведення розробленої програми спеціальної психологічної підготовки та дана оцінка її ефективності.

Розроблені практичні рекомендації щодо запровадження окремих напрямків психологічного забезпечення професійної діяльності працівників митних органів включають дві основних частини. У першій частині містяться загальна характеристика психологічних особливостей діяльності та відповідні вимоги до особистісних особливостей кандидатів на різні посади в митних органах (митного контролю (митних постів), оперативних груп по боротьбі з контрабандою та митними правопорушеннями, керівні).

Таблиця 2

Критерії доцільності допуску кандидатів на посади працівників митних органів до другого етапу психодіагностичного вивчення

Метод вивчення особистості	Позитивний прогноз	Негативний прогноз
Дидактичний проф. тест	Задовільний рівень професійних знань (професійна обізнаність), розуміння цілей та завдань митної діяльності.	Незадовільний рівень професійних знань.
Співбесіда	1. Розуміння сутності митної діяльності, просоціальна спрямованість особистості. 2. Налаштованість на роботу з людьми. Уміння протистояти психологічному впливу у спілкуванні. Дипломатичність. Сформованість комунікативних навичок. 3. Адекватне ставлення до умов, специфіки і організації майбутньої професійної діяльності. 4. Почуття відповідальності, моральна стійкість. 5. Загальна обізнаність (широкий словарний запас, ерудованість). 6. Сформованість когнітивних функцій (спостережливість, логічність мислення, уміння швидко приймати рішення, розвинена пам'ять).	1. Асоціальна спрямованість особистості. 2. Відсутність бажання працювати в колективі або з людьми. Низький рівень комунікативних навичок. Конформність, сугестивність. Нетактовність. 3. Нерозуміння умов майбутньої професійної діяльності або незгода з ними. 4. Безвідповідальність, моральна хитливість, відсутність принципів. 5. Низька загальна обізнаність. 6. Незадовільний рівень сформованості когнітивних функцій.
тест 16 ФОО Р. Кетелла методика FPI	1. Налаштованість на спілкування, дипломатичність (високі показники А, N, середні – Q1, L). 2. Емоційна зрілість, здатність витримувати значні комунікативні навантаження, стенична реакція на стрес, розвинений самоконтроль. - вище середнього показники товариськості, врівноваженості, відкритості, факторів: С, Н, G, Q3; - середні показники реакт. агресивності, факторів: М, I, Q1; - низькі показники невротичності, агресивності, депресивності, сором'язливості, факторів: О, Q4. 3. Достатній інтелект (фактор В).	1. Низькі показники комунікативних факторів. 2. Емоційна незрілість, астенічний тип реагування, недорозвиненість якостей вольового та морального самоконтролю. 3. Низький інтелект.
тест інтелекту Амтхауера	1. Розвинений вербальний інтелект (субтести 1-4). 2. Розвинена просторова уява та інтелект (субтести 7,8). 3. Розвинені мнемічні здібності, добра пам'ять (субтест 9).	1. Низькі показники інтелекту за більшістю субтестів.
Ковальова-Ільїна	1. Переважання позитивної агресивності.	1. Переважання негат. агресивності. 2. Висока особистісна конфліктність.

Пропонується наступний психодіагностичний комплекс, проведення якого передбачено як перший етап психологічного вивчення особистості кандидатів на посади працівників митної служби: дидактичний тест професійної обізнаності

(складається фахівцем відповідної митної спеціалізації); співбесіда; психодіагностичні методики: 16 ФОО Р.Б. Кетелла (форма С), методика FPI (форма В), тест інтелекту Р. Амтхауера, методика вивчення особистісної агресивності та конфліктності Ковальова-Ільїна. Орієнтовний час проведення першого етапу: 180 хв.

За його результатами складається довідка щодо доцільності допуску кандидата до другого етапу психологічного вивчення на основі критеріїв (див. табл. 2).

Другий етап психодіагностичного вивчення кандидатів пропонується проводити у відповідності до специфіки посади, на заміщення якої претендує кандидат. Окремо сформульовані пропозиції для цього етапу щодо посад працівників митного контролю (митних постів) та оперативних груп.

Частина інформації, яка важлива для проведення цього етапу, міститься у результатах попереднього етапу вивчення, тому важливо отримати її підтвердження за рахунок взаємної відповідності результатів діагностичних методик. За його результатами, та з урахуванням результатів першого етапу психологічного вивчення складається розгорнута довідка щодо рекомендації кандидата до заміщення конкретної посади працівника митних органів.

Розроблена програма спеціальної психологічної підготовки працівників митниці має наступну структуру: 1-й блок – ознайомчий; 2-й блок – засвоєння умінь та навичок; 3-й блок – емоції та взаєморозуміння; 4-й блок – психологічна стійкість, концентрація енергії. Психологічна підготовка проводиться упродовж 15 тижнів з навчальним навантаженням 120 годин.

Особливістю спеціальної психологічної підготовки є обов'язкове врахування у тренінгах специфіки професійної діяльності митників різних відділів. Для працівників груп митного контролю рекомендувались вправи і ділові ігри, направлені на розвиток інтелектуальних якостей особистості таких як здатність до аналізу, синтезу, узагальнень. А для працівників групи по боротьбі з контрабандою та митними правопорушеннями домінували рекомендації з розвитку комунікативних якостей: уміння слухати співбесідника, емпатія, уміння збалансувати ділову активність. Загальним завданням митників обох груп було формування умінь та навичок до самодіагностики рівня стресу, самоконтролю та саморегуляції свого психічного стану та поведінки, регуляції ділової активності.

З метою оцінки ефективності запропонованої програми психологічної підготовки працівників митних органів, була здійснена її апробація на базі Дніпропетровської регіональної митниці упродовж 2011-2012 років.

Для цього були сформовані дві навчальні групи по 20 працівників чоловічої статі зі стажем професійної діяльності до 5 років у кожній, відповідно до специфіки професійної діяльності митників, яка була урахована в ході емпіричної частини дослідження. Працівники залучались до проведення занять за власним бажанням, як правило у позаробочий час.

Контрольні групи не були сформовані через завантаженість персоналу митниці службовими завданнями. Оцінка результативності програми психологічної

підготовки була проведена за допомогою двох зрізів: безпосередньо перед початком навчальних занять, і наприкінці підготовки. Проміжні зрізи не робились.

Апробація програми спеціальної психологічної підготовки підтвердила, що вона суттєво впливає на ступінь прояву якостей особистості митників, сприяючи формуванню якостей, необхідних для успішності у їх професійній діяльності.

В результаті проведення спеціальної психологічної підготовки значно зменшився ступінь прояву соціально небажаних і погіршуючих результати професійної діяльності працівників митниці якостей, таких як невротичність, негативна агресивність, конфліктність, негативізм, дратівливість, емоційна нестабільність, запальність, непоступливість, безкомпромісність тощо.

Крім того психологічна підготовка призвела до підвищення ступеня прояву таких якостей особистості як відкритість, добродушність, товариськість, емоційна витриманість, розсудливість, проникливість, обережність, самоконтроль, цілеспрямованість та інші. У досліджуваних спостерігалось формування навичок самовладання, конструктивних поведінкових реакцій, вольової саморегуляції.

Отримані дані дозволяють вважати психологічну підготовку персоналу дієвим засобом психологічного забезпечення професійної діяльності митних органів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження особистості працівників митниці в контексті психологічного забезпечення їх професійної діяльності та аналіз одержаних результатів дозволяють зробити наступні висновки:

1. Проведений теоретичний аналіз показав, що поряд із терміном «психологічне забезпечення» вживаються дефініції «соціально-психологічне забезпечення», «морально-психологічне забезпечення», тобто існує певна термінологічна плутанина. Дослідниками психологічне забезпечення професійної діяльності людини тлумачиться по-різному: через його цілі і завдання (формування стану психологічної готовності до діяльності, підтримка працездатності, професійне зростання, вирішення службових завдань тощо); через його складові (забезпечення адаптації працівників, їх індивідуальної і групової надійності, психологічна профілактика, психодіагностика і корекція, реабілітація тощо).

Виокремлені основні стратегічні напрямки досліджень психологічного забезпечення: виявлення функцій, завдань, напрямів підготовки, статусу, форм і методів роботи психолога у відповідній сфері діяльності; визначення психологічної специфіки самої діяльності та її суб'єктів; психологічний аналіз організації, в якій виконується діяльність, та взаємодії людського фактору з іншими («людина – людина», «людина – техніка» та ін.); виявлення сутності і змісту, стратегій психологічного забезпечення, його завдань та функцій у відповідній сфері діяльності.

Психологічне забезпечення професійної діяльності працівників митних органів – нова проблема, яка майже не досліджена у вітчизняній науці. Так, в науковій літературі відсутні емпірично обґрунтовані вимоги стосовно урахування ступеня

прояву якостей особистості митника, які необхідні для успішного виконання ним своїх професійних обов'язків. Не розроблені психологічні рекомендації для здійснення відбору кадрів в митні органи, психолого-правові засади та методичні основи до проведення професійно-психологічної підготовки цих фахівців.

2. Вивчення взаємного розташування термінів-професій в спільному семантичному просторі показало, що професійна діяльність митника має спільні риси з іншими видами державної служби (охорона державного кордону, податкова справа, товарознавство, правоохоронна діяльність). Вона пов'язана із здійсненням державно-владних повноважень, спрямована на охорону держави та її економічних інтересів, але сервісна по відношенню до громадян як об'єктів цієї діяльності.

За своїми основними характеристиками професійна діяльність митника є: складною, в першу чергу за рахунок фізичних, інтелектуальних та вольових навантажень, вона пов'язана з високим рівнем персональної відповідальності і необхідністю самостійно приймати рішення при постійному дефіциті часу часто в умовах психічного тиску. У зв'язку з цим вона висуває низку вимог до особистості працівників: до кваліфікації та рівня професійних знань, до рівня інтелекту та обізнаності, до когнітивної сфери, до особистості працівників.

У професійній діяльності митників виникають типові професійно-складні ситуації, які суттєво відрізняються у досліджуваних групах:

- у групі працівників груп митного контролю та митних постів ці ситуації характеризуються переважно когнітивною складністю, і вимагають не швидкості реагування, а правильності і виваженості професійних дій, впевненості у собі та власних вчинках, стійкості професійної мотивації, розвинених комунікативних навичок, конфліктологічної компетентності та вміння протистояти психічному тиску.

- працівники оперативних груп митниці частіше стикаються зі складними ситуаціями, які вимагають приймати «швидкі рішення», знаходити шляхи збереження життя і здоров'я, уміти взаємодіяти з представниками інших органів влади для здійснення спільних оглядів та переоглядів вантажів і транспортних засобів, інших процесуальних дій.

3. Виявлені психологічні особливості особистості працівників митних органів в контексті специфіки їх професійної діяльності та професійного досвіду.

Митників із незначним досвідом професійної діяльності вирізняє низка особливостей у різних особистісних сферах, зокрема їм властиві більш високі рівні прояву конфліктності, безкомпромісності, емоційної імпульсивності, запальності та різних видів агресивності. У працівників цієї групи більшою мірою сформовані такі риси, як замкненість, недоброзичливість, тривожність, дратівливість, грубість, гіперзбудливість, депресивність.

Професійно досвідчені митники в цілому характеризуються меншим ступенем розвитку вказаних якостей особистості, у них вище ступінь прояву психологічної стійкості та розвинена саморегуляція емоційних станів. Більшою мірою у них проявляються практичність, розсудливість, самоконтроль поведінки, емоційна

стійкість, товариськість, проникливість.

В досвідчених працівників митниці деякі характеристики соціально-психологічної адаптованості проявляються більшою мірою, ніж у недосвідчених: прийняття себе та інших, емоційний комфорт, внутрішній контроль та рівень адаптивності, що дозволяє вважати їх маркерами адаптованості працівників.

З'ясовано, що рівень розвитку комунікативних якостей (емпатія, дипломатичність, товариськість) у працівників митних постів в цілому вищий, ніж у працівників оперативних груп митниці. У них, в свою чергу, виявлені більші показники сформованості агресивності та конфліктності. Спираючись на одержані результати, можна стверджувати, що особливості професійної діяльності на митних постах митниці детермінують більш м'який стиль взаємодії з клієнтами, ніж в працівників оперативних груп.

Специфіка професійної діяльності впливає на розвиток інтелектуальних здібностей працівників митниці. Доведено, що на митних постах, де особливо важливим є уважний аналіз документів на товари і вантажі, домінують такі якості як узагальнення, пам'ять, здатність вирішувати арифметичні задачі. А у митників оперативних груп превалюють вербальні показники інтелекту, ймовірно тому, що для них важливо досягти успіху у комунікативних оперативно-службових заходах.

4. Проведене емпіричне дослідження дало змогу сформулювати низку пропозицій щодо оптимізації психологічного забезпечення професійної діяльності працівників митних органів.

Розроблені практичні рекомендації щодо запровадження окремих напрямків психологічного забезпечення професійної діяльності працівників митних органів включають дві основних частини. У першій містяться загальна характеристика психологічних особливостей діяльності та відповідні вимоги до особистісних особливостей кандидатів на різні посади в митних органах (митного контролю (митних постів), оперативних груп по боротьбі з контрабандою та митними правопорушеннями, керівні).

У другій частині представлена розроблена програма спеціальної психологічної підготовки працівників митних органів. Апробація програми спеціальної психологічної підготовки дала змогу констатувати її позитивний вплив перш за все на показники комунікативної сфери досліджуваних митників.

За допомогою спеціальної психологічної підготовки можна здійснювати корекцію негативних змін, що виникають у психіці працівників митниці, вона може також виконувати роль психопрофілактики та чинника, що обумовлює психологічну стійкість до впливу стресогенних чинників професійної діяльності.

Перспективним напрямком подальших досліджень є подальша розробка напрямків, засобів і заходів психологічного забезпечення професійної діяльності працівників митних органів.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації

1. Іванченко Ю.С. Особливості формування якостей особистості у митників пасажирського і вантажного відділів митниці / Ю.С. Іванченко // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. – Харків : НУЦЗУ, 2011. – Вип. 9. – С. 96-102.

2. Іванченко Ю.С. Адаптивность как важнейшая профессионально-психологическая характеристика работников таможенных органов / Ю.С. Иванченко // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. Серія Психологія. – Харків : ХНУ, 2011. – № 985. – Вип. 48. – С. 138-141.

3. Іванченко Ю.С. Виявлення взаємозв'язку між особистісними показниками і рівнем професійної успішності працівників митних органів / Ю.С. Іванченко // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. – Харків : НУЦЗУ, 2011. – Вип. 10. – С. 25-30.

4. Іванченко Ю.С. Взаємозв'язок між особистісними якостями та професійною успішністю працівників різних відділів митниці / Ю.С. Іванченко // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. Серія Психологія. – Харків : ХНУ, 2011. – № 937. – С. 110-115.

5. Іванченко Ю.С. Спеціальна психологічна підготовка для інспекторів митних органів / О.В. Мамічева, Ю.С. Іванченко // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. – Харків : НУЦЗУ, 2012. – Вип. 11. – С. 132-139.

6. Іванченко Ю.С. Специфіка саморегуляції особистості у працівників різних відділів митниці / Ю.С. Іванченко // Вісник Національного університету оборони України. Збірник наукових праць. – Київ : НУОУ, 2014. – Вип. 1(38). – С. 219-223.

7. Іванченко Ю.С. Качества личности инспекторов, необходимые в пассажирском и грузовом отделах таможни / Ю.С. Иванченко // Журнал European Applied Sciences. – Штутгарт : ORT Publishing, 2013. – Вип. №7. – С. 154-157.

8. Іванченко Ю.С. Можливість використання методики особистісного диференціалу у процесі відбору кадрів для митниці / Ю.С. Іванченко // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія: Педагогіка та психологія. Збірник Статей. – Ялта : РВВ КГУ, 2014. – Вип. 43. – Ч. 4. – С. 200-208.

9. Іванченко Ю.С. Качества личности инспекторов, необходимые для работы в пассажирском и грузовом отделах таможни / Ю.С. Иванченко // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. Ежемесячный научный журнал. – Москва, 2014. – № 07(66). – Ч.2. – С. 142-147.

наукові праці апробаційного характеру:

10. Іванченко Ю.С. Психолого-юридичний аналіз професійної діяльності митників / Ю.С. Іванченко // Актуальні проблеми сучасної психології та педагогіки

вищих навчальних закладів МВС України : матеріали науково-практичної конференції. – Харків : ХНУВС, 2014. – С. 68-71.

11. Іванченко Ю.С. Адаптивність та опірність до дії професійного стресу у працівників митниці з різною успішністю в діяльності / Ю.С. Іванченко // Організаційна та економічна психологія в Україні: сучасні проблеми та перспективи розвитку : матеріали X Ювілейної міжнародної науково-практичної конференції з організаційної та економічної психології. – Київ : КНТЕУ, 2014. – С. 77-78.

12. Іванченко Ю.С. Аналіз психолого-юридичної компетентності для працівників митних органів / Ю.С. Іванченко // Актуальні проблеми юридичної психології : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції. – Київ : НАВС, 2014. – С. 106-107.

13. Іванченко Ю.С. Професійно-важливі якості особистості працівника митниці / П.В. Макаренко, Ю.С. Іванченко // Держава і право: проблеми становлення і стратегія розвитку : матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції. – Суми : СФ ХНУВС, 2014. – С. 283-285.

14. Іванченко Ю.С. Взаємозв'язок особистісних якостей митника зі специфікою професійної діяльності в митних органах / Ю.С. Іванченко // Формування основних напрямів розвитку соціогуманітарних наук : матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції. – Дніпродзержинськ : ДДТУ, 2014. – С.127-129.

АНОТАЦІЯ

Іванченко Ю.С. Психологічне забезпечення професійної діяльності працівників органів доходів і зборів України. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.06 – «Юридична психологія». – Харківський національний університет внутрішніх справ. – Харків, 2014.

Дисертацію присвячено теоретико-емпіричному вивченню особистості працівника митних органів в контексті специфіки його професійної діяльності. Розглянуто основні психолого-юридичні аспекти професійної діяльності працівників митних органів, узагальнені результати теоретичних та емпіричних досліджень професійно-важливих якостей працівників митниці, визначені основні підходи до психологічного забезпечення їх професійної діяльності.

Проведене емпіричне дослідження дозволило сформулювати низку психологічних особливостей професійної митної діяльності. Визначені характеристики та показники сфер особистості працівників різних підрозділів митних органів з різним рівнем професійного досвіду.

Сформульовані практичні рекомендації щодо запровадження окремих напрямків системи психологічного забезпечення професійної діяльності працівників митних органів (професійно-психологічного відбору кандидатів на керівні посади та на посади працівників митного контролю, оперативних груп). Представлена програма та описаний алгоритм проведення розробленої програми спеціальної

психологічної підготовки працівників митниці та дана оцінка її ефективності.

Ключові слова: працівники органів доходів і зборів, працівники митниці, професійна митна діяльність, психологічне забезпечення, спеціальна психологічна підготовка, професійно-психологічний відбір.

АННОТАЦИЯ

Иванченко Ю.С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности сотрудников органов доходов и сборов Украины. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.06 – «Юридическая психология». – Харьковский национальный университет внутренних дел. – Харьков, 2014.

Диссертация посвящена теоретико-эмпирическому исследованию личности сотрудника таможенных органов в контексте специфики его профессиональной деятельности.

Рассмотрены основные психолого-юридические аспекты профессиональной деятельности работников таможенных органов, обобщены результаты теоретических и эмпирических исследований профессионально важных качеств работников таможни, определены основные подходы к психологическому обеспечению их профессиональной деятельности. Показано, что психологическое обеспечение профессиональной деятельности таможенных органов – новая проблема, которая почти не исследована в отечественной науке.

Проведенное эмпирическое исследование позволило сформулировать ряд психологических особенностей профессиональной таможенной деятельности. Изучение взаимного расположения терминов профессий в общем семантическом пространстве показало, что профессиональная деятельность таможенника имеет общие черты с другими видами государственной службы (охрана государственной границы, налоговое дело, товароведение, правоохранительная деятельность). Она связана с осуществлением государственно-властных полномочий, направленная на охрану государства и его экономических интересов, но сервисная по отношению к гражданам как объектам этой деятельности. Доказано, что по своим основным характеристикам профессиональная деятельность таможенника является: сложной, в первую очередь за счет физических, интеллектуальных и волевых нагрузок, она связана с высоким уровнем ответственности и необходимостью самостоятельно принимать решения при постоянном дефиците времени часто в условиях психического давления. В связи с этим она выдвигает ряд требований к личности сотрудников: к квалификации и уровню профессиональных знаний, к уровню интеллекта и осведомленности, к когнитивной сфере, к личности сотрудников.

Определены характеристики и показатели сфер личности работников различных подразделений таможенных органов с различным уровнем профессионального опыта. Показано, что таможенников с незначительным опытом профессиональной деятельности отличает ряд особенностей в различных личностных сферах. Им свойственны повышение степени проявления

конфликтности, бескомпромиссности, эмоциональной импульсивности, вспыльчивости и различных видов агрессивности. Профессионально опытные таможенники в целом характеризуются меньшей степенью развития указанных качеств личности, у них выше степень проявления психологической устойчивости и развитая саморегуляция эмоциональных состояний.

Сформулированы практические рекомендации по внедрению отдельных направлений системы психологического обеспечения профессиональной деятельности сотрудником таможенных органов (профессионально-психологического отбора кандидатов на руководящие должности и на должности сотрудников таможенного контроля, оперативных групп). Представлена программа и описан алгоритм проведения разработанной программы специальной психологической подготовки сотрудников таможни, дана оценка ее эффективности.

Ключевые слова: сотрудники органов доходов и сборов, сотрудники таможни, профессиональная таможенная деятельность, психологическое обеспечение, специальная психологическая подготовка, профессионально-психологический отбор.

SUMMARY

Ivanchenko J.S. Psychological support of professional employees of Customs of Ukraine. – Manuscript.

Thesis for candidate of psychological science degree competition in the speciality 19.00.06 – judicial psychology. – Kharkiv National University of internal affairs, 2014.

Theoretical and empirical problems of psychological research of individual customs officials in the context of the specifics of his profession is considered. There are showed the basic psychological and legal aspects of professional activity of customs bodies, summarizes the results of theoretical and empirical work professionally important qualities of the Customs officers, the basic approaches to psychological support of their professional activities.

The empiric research has allowed to formulate a psychological characteristics of professional customs activity. The characteristics and performance of the individual areas of workers of different departments of customs authorities with different levels of professional experience are determined.

On the base of empirical research there are developed practical recommendations on the implementation of certain areas of the psychological system of professional activity of customs bodies (professional psychological selection of candidates for executive positions and for positions of customs control and operative groups). Presented program and the algorithm of the program of special psychological training of customs and assess its effectiveness.

Keywords: employees of revenues and fees, customs officials, professional custom activity, psychological support, special psychological training, psychological selection.