

УДК 159.9.072.4

С.В. ЗАЙЧЕНКО

Таможенный пост «Гоптівка» Магістральної таможенни

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТНИКОВ ТАМОЖНИ, УСПЕШНЫХ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ¹

Исследованы психологические параметры работников таможенни, имеющих высокий уровень успешности в профессиональной деятельности.

Таможенная служба Украины сегодня является относительно новой, активно развивающейся системой, и ее совершенствование зависит от ряда факторов, среди которых одним из первых по значимости является успешность деятельности работников таможенни. А, как известно, в любом виде деятельности профессионализм можно считать основополагающим условием ее успешности [1]. Вместе с тем, учитывая, что таможенные работники осуществляют свою деятельность в системе «человек-человек», большое значение для обеспечения ее эффективности приобретают личностные качества работника таможенни.

Анализ литературы показал, что этому вопросу внимание исследователей практически не уделялось. Безусловно, существуют работы, в которых изучались условия успешности профессиональной деятельности специалистов [2-4] и даже руководства по психологии для работников таможенни [5]. Тем не менее, исследований, посвященных изучению личностных качеств работников таможенни, необходимых для их успешной деятельности, нет. Поэтому настоящее исследование актуально и обладает новизной.

Цель исследования состоит в изучении психологических качеств работников таможенни, характеризующихся успешной профессиональной деятельностью. Для ее реализации использовались следующие методы исследования: анализ документов таможенных постов, опрос работников таможенни, диагностика уровня субъективного контроля Дж. Роттера, опросник А. Меграбиана, методика

Н.А. Кашиновой (1995), тест базисного интеллекта СFT-3, методика определения семантического дифференциала Ч. Осгурда (1957), опросник Г. Айзенка, метод экспертных оценок и математическая обработка данных по рекомендациям Е.В. Сидоренко (2001).

В исследовании приняли участие работники таможенных постов «Гоптівка» и «Козача Лопань» в количестве 106 человек. Это лица мужского пола в возрасте от 29 до 53 лет; стаж работы в системе таможенни от 1 до 10 лет; образование у 96,5 % высшее.

Используя процедуру экспертных оценок, все обследуемые были дифференцированы по степени их профессиональной успешности. Критерием измерения их успешности было два показателя: количество выявленных работником нарушений таможенных правил и количество жалоб от подконтрольных лиц. Группа экспертов состояла из руководителей таможенни и сотрудников, имеющих большой опыт работы на таможенне. В дальнейшем, руководствуясь рекомендациями Е.В. Сидоренко (2002), по критерию отклонения значений от средней величины (0,5 стандартного отклонения) были сформированы три группы: 1 – с низкой, 2 – со средней и 3 – с высокой профессиональной успешностью. При этом в первую группу попало 31,7 %, во вторую – 38,8 % и в третью – 29,5 % обследованных лиц.

Полученные данные, представленные в таблице, свидетельствуют о весьма существенных различиях между тремя исследованными группами.

Таблица - Данные психодиагностики работников таможенни с разным уровнем профессиональной успешности

Показатель	Группы профессиональной успешности		
	1 группа	2 группа	3 группа
1. Экстраверсия-интроверсия	12,04 ± 0,79	10,84 ± 0,66	9,64 ± 0,84
2. Нейротизм	7,21±0,92	7,84±0,89	8,92±0,89
3. Ложь	4,25±0,28	4,01±0,33	3,06±0,20
4. Экстернальность-интернальность	9,76±0,47	10,20±0,80	10,86±0,91
5. Отношение к другому как к ценности	10,88±0,56	9,23±0,60	7,22±0,31
6. Направленность на себя	27,41±0,40	29,62±0,58	32,46±0,59
7. Направленность на взаимные действия	27,31±0,62	28,89±0,52	27,45±0,66
8. Направленность на задание	35,11±0,81	32,04±0,67	32,41±0,70
9. Эмпатия	24,44±0,90	18,66±1,10	10,02±0,61
10. Тенденция к присоединению	11,58±0,72	10,21±0,46	4,69±0,30

¹ Первичная рекомендация по направлению исследований: канд. психол. наук Криводезь В.В. (НУВД).

11. Сензитивность к отвержению	1,63±0,12	1,36±0,17	0,93±0,08
12. Оценка (таможенник)	1,17±0,09	1,19±0,08	0,96±0,11
13. Активность (таможенник)	1,43±0,10	1,21±0,12	1,03±0,16
14. Сила (таможенник)	1,13±0,13	1,20±0,13	1,87±0,19
15. Полезность (таможенник)	1,26±0,14	1,22±0,14	1,04±0,10
16. Оценка (подконтрольное лицо, клиент)	0,72±0,08	0,46±0,06	0,14±0,03
17. Активность (подконтрольное лицо, клиент)	0,26±0,07	0,36±0,04	0,40±0,06
18. Сила (подконтрольное лицо, клиент)	0,25±0,05	0,38±0,06	0,51±0,05
19. Полезность (подконтрольное лицо, клиент)	0,55±0,08	0,34±0,04	0,17±0,02
20. Оценка (взаимодействие)	1,14±0,07	1,02±0,03	0,86±0,04
21. Активность (взаимодействие)	0,86±0,05	0,78±0,08	0,52±0,03
22. Сила (взаимодействие)	0,56±0,04	0,65±0,07	0,84±0,06
23. Полезность (взаимодействие)	0,60±0,04	0,73±0,05	0,72±0,06
24. Интеллект	18,43±0,24	22,16±0,88	23,17±1,14
25. Целеустремленность В	9,76±0,83	8,92±0,86	7,84±0,79
26. Решительность В	8,54±0,93	8,01±0,86	6,32±0,49
27. Инициатива-самостоятельность В	3,06±0,20	4,19±0,46	4,93±0,51
28. Настойчивость упорство В	10,86±1,14	10,83±0,62	8,62±0,34
29. Самообладание-выдержка В	8,83±0,92	8,80±0,70	9,00±0,80
30. Целеустремленность Г	5,16±1,03	4,44±0,96	3,81±0,49
31. Решительность Г	4,17±0,88	3,86±0,79	3,03±0,52
32. Инициатива-самостоятельность Г	5,12±0,91	6,32±1,12	7,30±0,86
33. Настойчивость упорство Г	8,46±1,03	8,52±1,00	8,13±0,94
34. Самообладание-выдержка Г	6,59±0,76	6,33±0,82	7,55±0,60
35. Возраст	35,41±2,84	29,82±1,93	32,44±1,77
36. Стаж в таможе	7,03±0,81	6,12±0,71	5,03±0,93
37. Образование	0,60±0,05	0,77±0,06	0,80±0,06
38. Гуманитарное-техническое	0,49±0,05	0,26±0,02	0,26±0,02
39. Нравится ли Вам работа таможенника	4,12±0,47	3,86±0,50	3,74±0,42
40. Хотели бы Вы изменить место работы	1,38±0,05	1,48±0,33	1,63±0,40
41. Если бы Вы временно не работали, вернулись бы на прежнее место работы	1,53±0,62	1,28±0,26	1,08±0,19
42. Потребность в творческой, интересной работе	-0,26±0,07	-0,23±0,06	-0,15±0,04
43. Потребность в благоприятных условиях труда	-6,12±0,84	-6,30±1,14	-6,44±1,21
44. Потребность в признании, личном авторитете	-0,86±0,07	-0,90±0,06	-0,31±0,03
45. Потребность в собственном развитии	-0,33±0,04	-0,43±0,04	0,50±0,05
46. Потребность в личном материальном и социальном обеспечении	-5,83±0,88	-5,96±0,90	-6,21±0,96
47. Потребность в индивидуальном развитии всех членов коллектива	-0,90±0,07	-0,78±0,05	0,11±0,02
48. Потребность в хорошей организации труда	-0,09±0,02	-0,12±0,03	-0,33±0,09
49. Утилитарная потребность	-1,77±0,11	-2,65±0,86	-2,89±0,93
50. Потребность в общественном признании личного вклада и важности работы коллектива в целом	-1,35±0,42	-1,30±0,51	-0,56±0,07
51. Потребность в общении, как по «вертикали», так и по «горизонтали»	-1,36±0,51	-1,19±0,60	-0,55±0,06
52. Устраивали условия работы	0,25±0,07	0,36±0,08	0,45±0,09
53. Удовлетворяли перспективы роста и самореализации	0,74±0,13	0,42±0,06	0,32±0,03
54. В таможду попал случайно	0,20±0,04	0,22±0,03	0,30±0,07
55. Другая причина	0,17±0,03	0,11±0,03	0,07±0,01

Примечание: В – выраженность; Г – генерализованность.

Так, определение уровня субъективного контроля по шкале экстраверсии-интроверсии показало, что группа работников с высокой успешностью ближе к интровертам (9,64 баллов). Для этой группы характерен высокий уровень нейротизма (8,92 баллов) и интернальности (10,86 баллов), что позволяет предположить, что успешные работники пассажирских отделов таможи - люди спокой-

ные, уравновешенные, часто погруженные в себя, хорошо контролирующие свои чувства, высоко ценящие нормы и правила своей профессиональной деятельности.

При анализе отношения обследованных лиц к другим людям выяснилось, что у наиболее успешных работников самые низкие показатели: 7,22 баллов против 9,22 баллов во второй группе и 10,88 баллов в первой. Определение

других видов направленности (на себя, на взаимные действия, на задание) показало, что только направленность на себя у них выше, чем в других группах: 32,46 баллов против 29,62 баллов во второй и 27,41 баллов в первой группах. Остальные показатели у них ниже.

Поэтому понятно, что у работников из третьей группы наибольшее значение для успешной реализации своей трудовой деятельности имеет направленность на себя. После этого следует деловая направленность, и наименьшее значение для них имеет направленность на взаимные действия.

Другими словами, в группе высоко успешных сотрудников преобладают мотивы собственного благополучия, стремление к личному превосходству, престижу. На втором месте оказались мотивы отношения к самой профессиональной деятельности, увлечение ею, на третьем месте – стремление, определяемое потребностью в общении или взаимные действия.

Определение уровня эмпатии, тенденции к присоединению, сензитивность к отвержению показало, что у работников с высокой успешностью они имеют самые низкие показатели (см. табл.). Иначе говоря, успешными в трудовой деятельности на таможне являются те лица, которые не способны сопереживать другому человеку и ощутить его состояние, не склонны к эмоциональному отклику. Они не стремятся без выгоды заводить дружбу, не нуждаются в близких, доверительных отношениях, не испытывают потребность принадлежать к коллективу, не подвержены чужому влиянию и уверены в правильности своих действий.

Анализ индивидуальных оценок понятия «таможенник» по факторам «активность», «полезность» показал, что у представителей третьей группы эти данные ниже, чем в первой и во второй (0,96, 1,17 и 1,19 баллов соответственно). При этом оценка фактора «сила», наоборот, больше, чем в этих группах: соответственно, 1,13, 1,20 и 1,87 баллов.

Результаты оценки словосочетаний «подконтрольное лицо» по значению факторов «оценка», «активность» и «полезность» в группе высоко успешных работников оказались также ниже, а фактор «сила» – выше, чем у лиц из первой и второй групп. И далее, оценка фразы «взаимодействие таможенника и подконтрольного лица» по тем же факторам также ниже, кроме фактора «сила».

Следовательно, для успешных работников таможни их профессиональная роль не очень привлекательна, а тем более значимым является процесс взаимодействия, а самым низким по привлекательности для них является подконтрольное лицо. Более того, последнее они рассматривают как противника, в связи с чем фактор «сила» в противоборстве с ним имеет для них важное значение.

Относительно уровня интеллектуального развития можно отметить, что у лиц из третьей группы он самый высокий, что важно для данного вида деятельности. Определение волевых качеств у исследованных лиц убеждает, что работники, отнесенные к группам со средней и низкой успешностью, имели более высокие значения таких показателей как целеустремленность, решительность и настойчивость-упорство, по сравнению с высоко успешными лицами. В то же время у последних, как по выраженности, так и по генерализованности такие качества, как инициатива-самостоятельность и самообладание-

выдержка имели самые высокие значения. Очевидно, именно они имеют положительное значение для успешного осуществления функций таможенного контроля в пассажирском отделе таможни.

Совокупность данных, представленных в таблице под номерами 35-41, отражают социально-психологические характеристики обследованных лиц. В целом, можно отметить, что привлекательность работы для успешного сотрудничества выше, чем в среднем по всей выборке.

Анализ данных сферы потребностей показал, что у работников с высоким уровнем успешности степень неудовлетворенности потребностей имеет более высокие значения, по сравнению с данными у субъектов из первой и второй групп. Она проявляется в следующем: благоприятных условиях труда, личном материальном и социальном обеспечении, хорошей организации труда и утилитарных потребностях. Удовлетворенными для них оказались только две потребности: в собственном развитии и индивидуальном развитии всех членов коллектива.

Последние вопросы анкеты касаются мотивов прихода на работу в таможенную службу. Среди успешных таможенников очень мало таких, которые пришли на таможню случайно. Большинству из них нравилась эта работа, их устраивали условия работы и чуть меньше их удовлетворяли перспективы роста и самореализации.

В заключение можно отметить, что для представителей группы высоко успешных работников таможни характерны следующие качества: высокий интеллект; сдержанность в проявлении эмоций; высокая оценка фактора «сила»; стремление к личным достижениям, престижу и карьере; они относятся к людям с «холодком»; не высоко оценивают окружающих; они интроверты-интерналы; у них высоко развиты инициатива и самостоятельность.

В процессе отбора для работы на таможне, а также для оценки потенциальных возможностей профессиональной успешности таможенников, можно использовать применявшийся в данной работе комплекс методов. Успешность профессиональной деятельности на таможне будет более высокой у субъектов, обладающих способностью к саморегуляции эмоциональных проявлений, инициативностью, высоким интеллектом и стремящихся «сделать» карьеру.

ЛИТЕРАТУРА

1. Практическая психология для менеджеров. –М.: Информационно-издат. дом «Филинт», 1996. –216 с.
2. Горчакова В.Г. Формула профессионализма. – Челябинск: Пресс-плюс, 1997. –124 с.
3. Едина И.Е. Компетентность как интегральная характеристика профессиональной деятельности госслужащего: Автореф. дис... канд. психол. наук. –М.: РАГС, 1999. –21 с.
4. Barrick M., Mount M. The Big Five personality dimensions and job performance: a metaanalysis: Psychological experiments on the Internet. –Orlando, FL: Academic Press, 2000. –678 p.
5. Аграшников А.В. Психология в таможенном деле. –СПб.: «Пик», 1995. –624 с.

Поступила в редакцию 29.04.2005

ЗАЙЧЕНКО С.В. ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАЦІВНИКІВ МИТНИЦІ, УСПІШНИХ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Досліджені психологічні параметри працівників митниці, які мають високий рівень успішності в професійній діяльності.

ZAJCHENKO S.V. THE PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTIC OF WORKERS OF CUSTOMS HOUSE, SUCCESSFUL IN PROFESSIONAL WORK

Psychological parameters of workers of customs house which have a high level of success in professional work are investigated.



В.А. ЛЕФТЕРОВ

канд. психол. наук

Донецкий юридический институт МВД Украины

УДК 159.947.3-057.36

К ВОПРОСУ ОБ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТРЕНИНГОВ В ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Приведен анализ результатов исследования эффективности тренингов с персоналом органов внутренних дел из опыта работы Центра внедрения психотренинговых технологий; рассмотрены организационные и методические вопросы широкого использования тренингов в правоохранительной деятельности.

Эффективной инновацией, позволяющей в короткие сроки и качественно способствовать продвижению прогрессивных реформ и изменений в правоохранительной деятельности, является использование психотренинговых технологий.

Зарубежная практика свидетельствует о широком применении психологических тренингов в силовых структурах, в частности, в полиции США, Германии, Великобритании создана система обязательного прохождения полицейскими коммуникационных, антистрессовых и других тренингов. Так, например, в полиции Баварии (Германия) на руководящие должности назначаются лишь после прохождения тренинга для руководящего состава.

Целью данной статьи является научный анализ эффективности использования психологических тренингов с персоналом, а также рассмотрение проблем, связанных с широким использованием тренингов в правоохранительной деятельности. Новизна работы заключается в том, что впервые приводятся данные экспериментального исследования личностно-профессиональной динамики работников ОВД, принимавших участие в тренингах «Коммуникация-Стресс-Безопасность» (КСБ), проводимых в единственном в Украине Центре внедрения психотренинговых технологий. На основании полученных результатов

анализируется эффективность тренингов с персоналом органов внутренних дел.

Впервые достаточно широкий спектр методов группового психологического воздействия обобщен и систематизирован в работе К. Рудестама [1]. Первые тренинги в группах, направленные на повышение компетентности в общении, были проведены учениками К. Левина в Бетеле (США). Эти группы получили название Т-групп. К. Левин утверждал, что большинство эффективных изменений в установках и поведении людей происходит в групповом, а не в индивидуальном контексте, поэтому, чтобы обнаружить и изменить свои установки, выработать новые формы поведения, человек должен преодолеть свою аутентичность и научиться видеть себя так, как его видят другие [2, с.49].

В 60-е годы прошлого столетия возникает опирающееся на традиции гуманистической психологии К. Роджерса движение тренинга социальных и жизненных умений (social/life skills training), который применялся для профессиональной подготовки учителей, консультантов, менеджеров в целях психологической поддержки и развития [3, с.9]. В 70-е годы в Лейпцигском и Йенском университетах под руководством М. Форверга был разработан метод, названный социально-психологическим тре-