

## ПСИХОЛОГІЧНИЙ ЗМІСТ ДІЯЛЬНОСТІ ОСОБОВОГО СКЛАДУ ОПЕРАТИВНИХ ПІДРОЗДІЛІВ МИТНИЦІ

**В.В. Подляшаник**

*аспірант Інституту психології імені Г.С.Костюка АПН України*

В статті представлений содєржательний аналіз діяльності личного состава оперативних подразделений тамошни в соціальньо-напружених ситуаціях. Определено, что напруженность представляє собой характеристику действий, связанную с необходимостью принятия решения сотрудниками дежурных смен в обстановке возможно неблагоприятного исхода. На основе полученных результатов выделены факторы напруженности, которые можно обозначить как основные (прямые) и неосновные (косвенные).

Успішність діяльності співробітників митної служби значною мірою визначається здатністю діяти в соціальньо-напружених ситуаціях, коли невизначеність результату вирішення оперативної задачі досить висока, а імовірність успіху не завжди помітна. Спостерігаються розбіжності у поведінці спеціалістів у таких ситуаціях, що виявляється у виборі відповідної тактики дій, або надмірно обережної або безрозсудної. Відповідність індивідуально-психологічних особливостей суб'єкта праці вимогам конкретної професії зумовлена не лише можливістю зниження її продуктивності, але й віддаленими соціальньо-психологічними наслідками: дезадаптацією, конфліктністю як на зовнішньому, так і на внутрішньому рівнях, схильністю до аддиктивної поведінки тощо. Це обумовлює необхідність врахування й аналізу соціальньо-напружених ситуацій у роботі особового складу оперативних підрозділів митниці.

Мета дослідження полягала у вивченні психологічного змісту діяльності особового складу оперативних підрозділів митниці в соціальньо-напружених ситуаціях.

В основу емпіричного дослідження був покладений підхід, запропонований у роботі [5], що полягає у вивченні нормативних документів у виді настанов, положень, інструкцій та інших робочих документів. З метою вивчення уявлень про соціальньо-напружені ситуації застосовувалися бесіди з експертами в індивідуальному порядку, котрим було дано завдання скласти їх список.

Відповідно до сучасних уявлень у психологічній структурі діяльності в соціальньо-напружених ситуаціях можна виділити ряд складових, котрі визначають успішність її виконання. До їх числа відносять процес формування образу-мети, індивідуальне планування, антиципацію й прийняття рішення [1; 3]. Успішність діяльності в соціальньо-напружених ситуаціях будь-якого рівня безперечно пов'язана зі зміною цих психологічних складових. Висту-

паючи елементами цілісної діяльності, зазначені складові власне кажучи виступають як її психологічні механізми.

Досліджується проблема підвищення ефективності діяльності фахівців у напружених ситуаціях може бути вирішена на етапі її проектування. Існуючі методи базуються на уявленні про цілісну діяльність як сукупність або систему елементів. Такий підхід було закладено у працях видатного російського психолога О.М. Леонтьєва, котрий розробив класифікацію дій на основі ставлення людини до процесу виконання [5]. Згідно його положень, аналіз діяльності реалізується в наступних методах:

- метод статистичного еталона, що ґрунтується на оцінці сукупності якісних показників, отриманих при виконанні фахівцем конкретних операцій залежно від соціальньо-напруженої ситуації;
- структурний метод, заснований на аналізі структури діяльності з наступним описом послідовності дій відповідно до нормативних документів;
- операційно-психофізіологічний метод, заснований на декомпозиції діяльності за критерієм інваріативності психологічного змісту окремих дій;
- методи, засновані на формалізації діяльності з використанням різних прикладних математичних підходів [6].

Відомо, що процес формування і збереження образу-мети діяльності цілком залежить від рівня професіоналізму спеціаліста. Образ-ціль відображає весь професійний досвід людини і включає уявлення про засоби діяльності, умови, визначає селекцію й оцінку інформації, а також формування гіпотези прийняття рішень. Індивідуальне планування цілком визначається нормативними документами, що регламентують поведінку персоналу і взаємодію із суб'єктами, а також ситуацій, передбачених інструкціями і настановами. Тому можна

вважати, що індивідуальне планування не відіграє провідної ролі в діяльності особового складу оперативних підрозділів митниці.

Численні експериментальні дослідження свідчать про залежність продуктивності діяльності спеціаліста від його здатності передбачити розвиток тих або інших подій [2, 4]. Отже, антиципація є однією з важливих складових діяльності в умовах, що припускають можливість соціально-напружених ситуаціях.

Процес прийняття рішення є значущою характеристикою у структурі діяльності, позаяк спеціаліст самостійно обирає систему критеріїв, яку він використовує у процесі оцінки тієї чи іншої ситуації. Критерії можуть змінюватися довільно і спрямовано під впливом прямих і непрямих факторів, що загалом визначає стабільність поведінки персоналу в соціально-напружених ситуаціях. Порушення стійкості поведінки не може не позначатися на зовнішній оцінці працівниками митної служби.

У методичному відношенні вивчення характеристик ухвалення рішення в соціально-напружених ситуаціях є самостійним завданням. Зазвичай в цьому процесі виділяють декілька етапів: висування гіпотез, їх оцінка, вибір тієї, яка відповідає конкретній ситуації. Відповідно до такого підходу прийняття рішення може бути розглянуте на різних рівнях: логіко-психологічному, операційному і функціонально-динамічному. Логіко-психологічний рівень пов'язаний з пошуком і накопиченням інформації про виконувані дії і прийняті рішення.

Операційний рівень передбачає побудову психічних образів напружених ситуацій і оцінку якості інформації, необхідної для прийняття рішення. Функціонально-динамічний рівень пов'язаний з реалізацією комплексу внутрішніх психологічних механізмів прийняття рішення.

Такий підхід до аналізу характеристик психологічних складових діяльності в соціально-напружених ситуаціях дозволяє виявити ряд важливих аспектів цього процесу і звернути увагу на тимчасові показники складових, роль антиципації і механізмів ухвалення рішення.

У реальному професійному середовищі працівників митної служби можна виділити три основні форми активності особового складу:

- взаємодія з зовнішніми суб'єктами діяльності, що перетинають кордон в ту чи іншу сторону;
- міжособистісне спілкування учасників спільної діяльності (колеги, начальники, підлеглі);
- індивідуальна діяльність спрямована на вирішення конкретних професійних завдань.

Необхідно зазначити, що небезпека для виникнення соціально-напружених ситуацій найбільш характерна першій формі активності.

В результаті аналізу нормативних документів і експертних висновків персоналу була отримана інформація, що дозволила виділити 18 типових соціально-напружених ситуацій, характерних для діяльності особового складу оперативних підрозділів митниці (табл.1).

Таблиця 1. Типові соціально-напружені ситуації у діяльності особового складу оперативних підрозділів митниці

№	Соціально-напружена ситуація
1.	Перевірка документів при отриманні повідомлення про підозру в порушеннях митних правил
2.	Отримання повідомлення про погрозу особистої безпеки
3.	Надходження умовного сигналу про колективну безпеку
4.	Огляд контейнеру з небезпечною твариною
5.	Тривалий пошук документів одним із суб'єктів, що перевіряється
6.	Пропозиція про підкуп
7.	Митний огляд у нічний час
8.	Виявлення ознак порушення митних правил
9.	Виявлення ознак хвилювання особи, яка перевіряється
10.	Виявлення невідповідності товарів пропонованим документам по номенклатурі
11.	Значне перевищення кількості товару, переміщуваного через кордон
12.	Втрата партнера (колеги) з поля зору при огляді
13.	Виявлення наркотичних засобів у транспортному засобі
14.	Митний огляд у передсвяткові та святкові дні на своїй чи суміжній стороні
15.	Необхідність приймати самостійні рішення в умовах дефіциту часу
16.	Недотримання вимог законодавства щодо збереження державної, службової та комерційної таємниці, а також неналежний контроль та допущення таких дій підлеглими
17.	Небезпека для здоров'я і життя
18.	Незадовільний психологічний клімат у зміні

Проведений аналіз дозволяє вважати, що напруженість репрезентує собою характеристику дій, пов'язану з необхідністю прийняття рішення співробітниками оперативних підрозділів митниці в ситуації можливого несприятливого результату.

Соціально-напружені ситуації обумовлені змістом задач, умовами їх вирішення (організацією, чергуванням роботи і відпочинку, робочим перевантаженням, зміною складу змін тощо).

На основі отриманих результатів виділені фактори напруженості, які можна позначити як основні (прямі) і неосновні (непрямі). До основних факторів належать: невизначеність, погроза здоров'я, дефіцит часу, суперечлива інформація, дефіцит або надмірність інформації, нерегулярність її надходження, несподівані

ситуацій. До неосновних факторів відносять: несприятливі умови діяльності, одноманітність роботи, нераціональне чергування праці і відпочинку, проблеми із керівництвом, незбалансованість робочого навантаження тощо.

Отримані результати можуть мати практичне значення для організації діяльності митних постів. Зокрема, для особового складу оперативних підрозділів митниці, що пов'язано з необхідністю проектування професійної діяльності з врахуванням прямих і непрямих факторів напруженості, включаючи їх суб'єктивну оцінку. Суб'єктивне сприйняття соціально-напруженої ситуації залежить від професійного досвіду, робочого ритму, задоволеності незадоволеності міжособистісними комунікаціями.

---

---

### ЛІТЕРАТУРА

1. *Забродин Ю.М.* Методологические проблемы исследования и моделирование функциональных состояний человека-оператора // Вопросы кибернетики. – М.: АН СССР, 1983. – С. 3-27.
2. *Ложкин Г.В., Повякель Н.И.* Практическая психология в системах «человек-техника». – К.: МАУП, 2003. – С. 244-251.
3. *Леонова А.Б., Медведев В.И.* Функциональные состояния человека в трудовой деятельности. – М.: Наука, 1981. – С. 24-68.
4. *Ломов Б.Ф.* Человек и техника. – М.: Сов. Радио, 1966. – 486 с.
5. *Профессиональная пригодность: субъектно-деятельностный подход.* – М.: Изд. ИП РАН, 2004. – 387 с.
6. *Психология труда.* – М.: Владос, 2004. – 361 с.

