

Марценюк Олена Олександрівна

Дніпропетровський регіональний інститут  
державного управління  
при Національній академії  
державного управління  
аспірант кафедри філософії та соціології  
державного управління

49000, м.Дніпропетровськ, пр.Героїв, 45 – 51  
д.т. (056) 726-69-95  
м.т. 80964712247

Марценюк Елена Александровна

Днепропетровский региональный институт  
государственного управления  
при Национальной академии  
государственного управления  
аспирант кафедры философии и социологии  
государственного управления

49000, г.Днепропетровск, пр.Героев 45 – 51  
д.т. (056) 726-69-95  
м.т. 80964712247

Marcenuk Lena

Dnipropetrovsk regional institute  
of state administration  
National academy  
of state administration  
post graduate student of the cathedra of philosophy and  
sociology of state administration

49000, Dnipropetrovsk, prospect of Heroes, 45 – 51  
д.т. (056) 726-69-95  
м.т. 80964712247

## **Особливості професійної діяльності працівників митних органів: психологічний аспект**

### **Особенности профессиональной деятельности сотрудников таможенных органов: психологический аспект**

### **The particularities of the customer professional activity: psychological aspect**

Виявлені особливості професійної діяльності працівників митних органів, її психологічна складова. На підставі суб'єктивних уявлень працівників митних органів виділені критерії успішності і неуспішності їхньої професійної діяльності.

Выявлены особенности профессиональной деятельности сотрудников таможенных органов, ее психологическая составляющая. На основе субъективных представлений таможенников выделены критерии успешности и неуспешности их профессиональной деятельности.

The particularities of the customer professional activity and its psychological component are revealed. The criteria of successfulness and unsuccessfulness of the customer professional activity are defined on the basis of the customer views.

**Ключові слова:** митна служба, професійна діяльність, працівники митних органів, психологічна складова професійної діяльності працівників митних органів.

**Ключевые слова:** профессиональная деятельность, психологическая составляющая профессиональной деятельности сотрудников таможенных органов, сотрудники таможенных органов, таможенная служба.

**Key words:** custom service, customers, professional activity, psychological component of the customer professional activity.

**Постанова проблеми.** Становлення України як самостійної незалежної держави зумовило різке поживлення її зовнішньоекономічної діяльності, налагодження ділових та партнерських стосунків з багатьма державами світу. Сьогодні відбувається переорієнтація економіки нашої держави на інтегрування в економіку розвинених європейських країн, лібералізація торговельних, культурних відносин, що зумовило потребу вироблення нових підходів щодо створення багатофункціональної, конкурентоспроможної митної системи. За роки незалежності держави в Україні створена сучасна багатофункціональна митна служба, здатна зайняти гідне місце в регулюванні ринкової економіки й у межах своєї компетенції сприяти зближенню нової економічної системи України зі світовою системою господарювання. У проекті Концепції модернізації та розвитку Митної служби України до 2011 року [2] відмічається, що подальший розвиток Митної служби України в умовах перетворень, що проходять у світовому суспільстві, буде здійснюватись на основі значного збільшення об'ємів товарів, що переміщуються через кордон, внаслідок глобалізації торгівлі, масового впровадження комп'ютерних інформаційних технологій, поряд із зростанням ролі митниці як інструменту, який регулює торгово-економічні відносини, і вимагає нових підходів до ведення митної справи.

Митна служба є різновидом державної служби, інститут якої є одним із головних засобів щодо побудови державності та забезпечення її функціонування. Згідно з визначенням поняття державної служби в Україні [1] Митна служба є державною службою особливого характеру, якій притаманні риси і принципи державної служби в Україні. Отже Державна митна служба України займає своє місце в системі органів влади, що визначає її характеристики у сучасних умовах. Щодо нормативно-правової бази діяльності митної служби, то вона складається з документів чинного законодавства: Митного кодексу, Дисциплінарного статуту, Законів України, Указів

Президента, Постанов Кабінету Міністрів України, що регулюють митну політику та митну справу на сучасному етапі державотворення.

Але часто законодавчі, організаційні, технічні й технологічні заходи стосовно вдосконалення діяльності працівників митних органів є недостатньо ефективними і не забезпечують підвищення успішності діяльності митників. Подібна ситуація складається тому, що у зазначених заходах не враховуються особливості професійної діяльності працівників митних органів: вона є відповідальною і складною, потребує високого рівня компетентності і професіоналізму в економічній, юридичній, управлінській сферах. Здійснюючи митне оформлення і митний контроль, митники долають психологічне навантаження, зазнають значних психофізичних і нервових перенавантажень. Значний ступінь виразності інтелектуальної та емоційної складових, наявність у професійній діяльності працівників митних органів значної кількості нестандартних ситуацій вимагають звернення до психологічної складової професійної діяльності митників.

**Аналіз останніх досліджень.** Данні словників, енциклопедій виявляють, що поняття діяльності формувалося у філософії, фізіології, соціології, психології, наслідком чого його зміст є розпливчастим, у контексті одного значення цього поняття часто підміняється іншим. На думку Б.Г. Анан'єва, В.В. Давидова, О.М. Іванової, С.Л. Рубінштейна діяльність характеризує буття людини. Відбувається виокремлення різних типів діяльності як форм відношення людини до дійсності: практична, пізнавальна, естетична діяльність (А.Н. Леонт'єв), виокремлення елементів діяльності: мета, результат, процес діяльності (Е.Г. Юдін), методологічних функцій діяльності (Л.С. Виготський). Діяльність розглядається як процес (спосіб) впливу суб'єкта на об'єкт (В.П. Феофанов), як активність суб'єкта, спрямована на об'єкти або на інші суб'єкти (С.М. Каган). Виділення суб'єкта і об'єкта діяльності підводить нас до поняття професійної діяльності, психологічному аналізу якої присвячені роботи Б.Ф. Ломова, К.К. Платонова, В.Д. Шадрікова.

Щодо професійної діяльності працівників митних органів, то питання її правового забезпечення досліджували Є.В. Додін, Ю.М. Дьомін, С.В. Ківалов, Б.А. Кормич, П.В. Пашко, А.П. Павлов, С.І. Пахомов, Д.В. Приймаченко, В.В. Ченцов, М.Г. Шульга. Н.А. Липовська [5] розглядає працівників митних органів як професійну групу з притаманними їй властивостями. І.В. Письменний [9] досліджує митну службу як суб'єкт державного управління, який здійснює управлінську діяльність, зміст якої формується з урахуванням компетенції і ресурсів, якими наділений зазначений суб'єкт управління. Г.Б. Панфілова займається психологічною підготовкою працівників митних органів. Проблемами етичного виховання у системі підвищення кваліфікації працівників митних органів та їхнього професійного навчання без відриву від служби займається О.П. Корольов. Але майже не приділяється уваги психологічним особливостям професійної діяльності працівників митних органів.

Отже, **метою статті** є розкриття психологічного аспекту професійної діяльності працівників митних органів.

**Викладання основного матеріалу.** Проблема діяльності людини, працівника продовжує бути у центрі уваги багатьох вчених: К.А. Абульханової-Славської, П.Я. Гальперіна, К. Маркса, А.І. Турчінова, у роботах яких йдеться про трудову і нетрудову діяльність.

У трудовій діяльності науковці виділяють два логічно протилежні різновиди діяльності - професійну і непрофесійну. Саме у професійній діяльності людина може у повному обсязі задовольнити свої потреби і розкривати свої можливості.

Професійна діяльність здійснюється людиною, яку, з позиції сучасного наукового знання, можна назвати суб'єктом праці. Суб'єкт є ініціатором позитивної творчої активності, він усвідомлено і цілеспрямовано виконує соціально необхідну працю.

Людина, як суб'єкт діяльності, у системі виробничих і суспільних відносин зіштовхується з різними класами об'єктів. Змістовною частиною

об'єкта є предмет діяльності суб'єкта цієї діяльності. Саме змістовна частина об'єкта діяльності є підґрунтям класифікацій професій. Треба зазначити, що багато вчених присвятили свої праці цьому питанню: С.М. Богословський, С.Г. Гелкерштейн, С.Г. Струмлілн, Н.Д. Левитов, К.М. Гуревич, К.К. Платонов. Однак більш завершеною, є класифікація Е.А. Клімова, за якою професійну діяльність працівників митних органів можна характеризувати як соціономічну [5]. Цей вид професійної діяльності вирізняється тим, що найважливішою її особливістю є “подвоєний” предмет праці. З одного боку, головним змістом є взаємодія між людьми, з іншого боку професії цього типу жадають від людини спеціальних знань, умінь і навичок у певній галузі. Суб'єкт діяльності соціономічних професій виконує діяльність, що пов'язана з наданням послуг, з управлінням діяльністю, з навчанням і вихованням. Отже можна говорити про те, що специфіка професійної діяльності типу “людина-людина” полягає в тому, що вона здійснюється в умовах постійного й безперервного спілкування.

Працівники митних органів, які є суб'єктами митної діяльності, – це група людей спеціально підготовлених і професійно зайнятих в процесах формування й реалізації державно-управлінських впливів. Ця група виконує функції власне держави – забезпечення реалізації митної політики, яка є площиною продуманих конфліктно-консенсусних кроків, маневрів, лавірувань, вимушених компромісів, угод, натисків і бар'єрів, що розкривається через поєднання загальнодержавних, колективних, індивідуальних економічних інтересів.

Аналіз реальних ситуацій взаємодії працівників митних органів і учасників зовнішньоекономічної діяльності (далі – ЗЕД) виявив, що митникам частіше доводиться здогадуватися, припускати про можливість спроби переміщення через митний кордон заборонених товарів або транспортних засобів. “Кримінально” налаштовані учасники ЗЕД будь-яким способом намагаються приховати факт недостовірного декларування товару, наслідком чого є неправдива інформація щодо митної вартості товару (її зниження), зменшення суми виплати митних платежів. З цього моменту цільова установка в процесі взаємодії працівників митних органів і учасників ЗЕД полягає у

контролі не тільки змісту документів і відповідності цього змісту нормам митного законодавства, а й у контролі дій учасників ЗЕД. Отже митникам доводиться вирішувати завдання психологічного протиборства, розв'язання якого спрямовано на виявлення передумов своєчасного попередження можливої протиправної дії учасників ЗЕД.

Враховуючи специфіку професійної діяльності працівників митних органів, виникає питання стосовно професійної успішності в митній діяльності. Ця проблема тісно пов'язана не тільки з розробкою об'єктивних критеріїв, параметрів оцінювання успішності діяльності працівників митних органів, але й з урахуванням суб'єктивних критеріїв і її психологічних основ.

На думку працівників митних органів, які здійснюють митне оформлення і митний контроль вантажів, що перетинають митний кордон, а також працівників митних органів, які контролюють пасажиропотік у пунктах пропуску, якості, що впливають на успішність професійної діяльності, можна розподілити наступним чином. Найвпливовішими якостями виявилися ті, що пов'язані з вольовими характеристиками, і відображають суб'єктивні уявлення працівників митних органів про зовнішню демонстрацію поведінки стосовно учасників ЗЕД (19,9 %). Ці якості можна об'єднати у блок якостей соціально прийнятної поведінки, що пов'язана з вольовими характеристиками. До складу зазначеної сукупності увійшли такі характеристики: уміння бути ввічливим; урівноваженість, тактовність, витримка.

Наступними за значущістю, на думку митників, є блок якостей, пов'язаних із ціннісними орієнтаціями людини, внутрішніми установками і відбиває уявлення працівників митних органів про моральну позицію людини, яка могла б вплинула на успішність у даному виді діяльності (13,1 %). Відзначається чесність, порядність, принциповість, відмова від хабарів. Інший блок – це блок якостей, пов'язаних з інтелектуальними здатностями працівників (13,1 %). Він відбиває уявлення працівників митних органів про інтелект людини, яка б могла успішно функціонувати на посаді у митних органах. Висловлення працівників митних органів щодо якостей, що входять у

цей блок, частіше сформульовані у вигляді інтелектуальних завдань, з якими повинен уміти справлятися успішний митник: інтелект, швидка орієнтація в новій ситуації, винахідливість, здатність до аналізу й т.д.

На третьому місці зосередилися якості, що описують атенційні властивості людини, які свідчать про те, що приділяється велике значення такому психічному процесові, як увага, і спостережливості (11 %). Це блок атенційних властивостей: уважність, спостережливість, уміння довго тримати увагу на одному завданні, уміння стежити за декількома діями.

Наступний блок містить якості, що відображають ставлення до праці, а саме трудову установку працівників митних органів (8,5 %): працьовитість, сумлінність, відданість своїй справі, захопленість професією.

На п'ятому місці виявилися якості, пов'язані з комунікативними здатностями людини, умінням спілкуватися (6,7 %). Базуючись на суб'єктивних уявленнях працівників митних органів, необхідними для успішної роботи у зазначених вище підрозділах є володіння навичками й уміннями спілкування: уміння спілкуватися з людьми, комунікабельність, товариськість, доброзичливість<sup>1</sup>.

На підставі вищезазначеного можна говорити, що працівники митних органів, говорячи про якості, необхідні для успішної роботи, високо оцінюють ті, що характеризують суб'єкта професійної діяльності: його вольову сферу, ціннісну, пізнавальну, ділові якості, соціально-перцептивну сферу.

Щодо конкретизації критеріїв успішності в митній діяльності думки розподілилися наступним чином<sup>2</sup>. Найчастіше відмічається об'єктивний критерій, що характеризує кількість справ про порушення митних правил (34,4 %). Для характеристики даного критерію використовувалися наступні висловлення: кількість виявлених правопорушень; припинення контрабанди; кількість нарахованих митних платежів; розмір мита, що було стягнуто.

---

<sup>1</sup>Вважаємо за можливе й доцільне обмежитися цими блоками, оскільки вони увібрали в себе якості, що частіше зустрічаються (72.3% від тої частини висловлень, що підлягала розгляду й оцінці). Крім того, інші якості практично не підлягають об'єднанню і носять одиничний характер.

<sup>2</sup> Зі 100 % отриманих відповідей 9,8 % відповідей були одиничними. Їх неможливо було приєднати до зазначених нижче критеріїв успішності.



Наступним виявився критерій ефективної взаємодії і спілкування (30,3 %), що відбиває здатність установлювати взаємини з керівництвом, товаришами по роботі, уміння взаємодіяти з різними категоріями учасників ЗЕД, здатність спілкуватися з різними людьми на різних рівнях, виявляючись при цьому однаково ефективним.

Тут варто згадати про важливість взаємозв'язку управлінського і ділового характеру взаємодії як комбінації соціально-психологічних умов, що необхідні для встановлення оптимальних зв'язків між працівником митних органів і учасником ЗЕД, і виконання професійних обов'язків працівниками митних органів. Ці зв'язки забезпечують ефективне функціонування митного підрозділу. Так ділова взаємодія, обумовлена особливостями професійної діяльності, часто виявляється у якості досить формалізованого звернення до громадян. Це вимога пред'явити документи, відповісти на питання, пояснити будь-який виявлений факт. Управлінська взаємодія базується на контрольно-регулятивній функції професійної діяльності працівників митних органів, що припускає суб'єкт-об'єктну форму взаємозв'язку.

Третім за значущістю виявився критерій, що відображає кількість оформлених товарів (18 %). Цей критерій більш притаманний для професійної діяльності інспекторів вантажних відділів і визначається наступними висловленнями: скільки митник оформляє вантажів; показники за кількістю оформлених товарів і т.д.

Останнім зазначається показник відсутності скарг від пасажирів (7,4 %). Цей критерій більш притаманний для професійної діяльності працівників митних органів, які контролюють пасажиропотік у пунктах пропуску. На нашу думку цей критерій є дуже близьким до критерію ефективної взаємодії і спілкування, оскільки припускає вміння вирішити конфліктну ситуацію, довести законність власних дій, дати можливість людині вийти з неприємної ситуації з найменшими моральними витратами.

З наведеного аналізу видно, що поряд з об'єктивно існуючими критеріями професійної успішності перевага надається й іншим показникам, пов'язаним з

успішною взаємодією і спілкуванням на різних рівнях - від учасника ЗЕД до керівника вищого рангу.

Серед основних причин невдач у професійній діяльності виділяються ті, що мають психологічне підґрунтя. Це стомлюваність (21,7 %), що виявляється у різкому зниженні працездатності, втомі, неуважності, дратівливості, у зниженні самоконтролю, несумлінному ставленні до професійних обов'язків. Крім того стомлюваність працівників митних органів виявляється під час взаємодії з учасниками ЗЕД: часті нервові зриви у відповідь на провокування з боку учасників ЗЕД.

Наступними причинами невдач визнаються незадовільні умови праці (19,8 %). Працівники митних органів вважають, що погані умови роботи багато в чому визначають невдачі в їхній професійній діяльності. До них відносяться необлаштованість робочого місця, погане технічне забезпечення, напруженість, що створюють зовнішні обставини.

Останніми причинами невдач у професійній діяльності вважаються відсутність чіткої організації роботи (11,5 %), підґрунтям чого може бути незнання законів і нормативних документів з митної справи, і нетактовна поведінка по відношенню до учасників ЗЕД (11,5 %): нахабність, брутальність; часті конфлікти; зневажливе ставлення до учасника ЗЕД.

Отримана інформація є важливою для виявлення специфіки діяльності працівників митних органів і для визначення їхніх суб'єктивних уявлень щодо основних причин неуспіху, невдач у роботі<sup>3</sup>.

Стосовно оптимізації взаємодії між працівниками митних органів і учасниками ЗЕД, то це питання дозволяє виявити потенційні можливості для оптимізації діяльності митних органів. Воно виявляє приховані ресурси процесу оптимізації, які існують у суб'єктивних уявленнях самих митників<sup>4</sup>.

Отже серед пропозицій щодо оптимізації взаємодії можна визначити ті, що стосуються вдосконалення митного законодавства (24,8 %) і поліпшення

---

<sup>3</sup> Не враховувалось 35,5 % відповідей. Причина – неточність відповідей.

<sup>4</sup> Не приймається 17,6 % відповідей за причини синонімічності значень.

взаєморозуміння між працівниками митних органів і учасниками ЗЕД (24,8 %): посилення взаємоповаги між працівниками митних органів і учасниками ЗЕД, виховання обох сторін, розвиток загальної довіри.

Також існують думки щодо удосконалювання поведінки у спілкуванні (20,4 %): більша витримка і доброзичливість; уміння не дати себе втягнути до конфлікту; уміння встановлювати контакт, увічливість.

Але необхідно пам'ятати, що в процесі взаємодії важливим є особливість митної діяльності психологічного характеру. Це протиборство учасників взаємодії: працівника митних органів і учасників ЗЕД. Тому, не зважаючи на можливий певний рівень довіри, тактику взаємодії, на нашу думку, повинен обирати митник. Це повинно бути індивідуально спрямований вплив, зміст якого формується сукупністю особливостей професійної діяльності, потребами цієї діяльності й професійними обов'язками митника.

І наприкінці зазначається важливість правильності організації робочого місця (12,4 %).

Підсумовуючи думки щодо оптимізації взаємодії працівників митних органів і учасників ЗЕД необхідно відзначити важливість для митника знань з психології, що підвищить ефективність виконання професійних обов'язків. З цим погоджуються і працівники митних органів як суб'єкти митної діяльності (90,8 %).

**Висновки.** Отже ми можемо говорити про те, що професійна діяльність працівників митних органів має свою специфіку. По-перше варто зазначити, що професія митника може бути віднесена до соціономічного типу професій. Професійна діяльність працівників митних органів є інтелектуальною, психологічно насиченою, відповідальною, полягає в обміркуванні та продукуванні складної управлінської інформації і впливу на людей. В усіх професійних діях працівників митних органів виявляється державна влада, що додає їм авторитету і належних гарантій. Праця в митних органах передбачає високі вимоги до: професійної кваліфікації, особистісних якостей, культури і поведінки своїх працівників.

Виходячи із суб'єктивних уявлень працівників митних органів, успішність у митній діяльності визначається внутрішніми стосовно суб'єкта діяльності причинами, в основному соціально-психологічного характеру, і виявляється як в об'єктивних показниках, так і в здатності ефективно взаємодіяти й спілкуватися з людьми.

Неуспішність визначається як внутрішніми, так і зовнішніми стосовно суб'єкта діяльності причинами, її критеріями є об'єктивні показники, а також невміння спілкуватися, незнання законів, нормативних документів, відсутність інтересу до роботи й ініціативи.

Психологічна складова митної діяльності включає психологічні уміння, необхідні для ефективного виконання професійної діяльності: уміння встановлювати контакт із учасниками ЗЕД; уміння швидко відновлювати свій психологічний стан; уміння ефективно спілкуватися на різних рівнях управління; уміння демонструвати коректну поведінку в будь-якій ситуації; уміння зробити швидко діагностику учасників ЗЕД; уміння взаємодіяти в конфліктній ситуації і оперативно знаходити найбільш прийнятні способи виходу з неї; уміння розпізнавати маніпуляцію і неправду; уміння мотивувати учасника ЗЕД на визнання щодо скоєного правопорушення; уміння вирішувати інтелектуальні завдання необхідного рівня складності.

## Література

1. Про державну службу: Закон України №3723-ХІІ від 16.12.1993, зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua/>
2. Проект Концепції модернізації та розвитку Митної служби України до 2011 року. – Режим доступу: <http://www.uazakon.com/document/fpart93/idx93945.htm>
3. Иванова, Е.М. Психология профессиональной деятельности. / Е.М. Иванова. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 382 с.
4. Ківалов, С.В. Митна політика України: Підручник. / С.В. Ківалов, Б.А. Кормич. – Одеса: Юридична література, 2002. – 256 с.
5. Климов, Е.А. Путь в профессию / Е.А. Климов. - Л.: Лениздат, 1974.- 190 с.
6. Липовська, Н.А. Соціально-психологічний потенціал митника: діагностика та управління: Монографія / Н.А. Липовська. – Дніпропетровськ: АМСУ, 2005. – 225 с.
7. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. / А.Н. Леонтьев. – М.: Политиздат, 1977. – 304 с.
8. Митна служба України в системі державного управління: підручник / С.М. Серьогін, В.В. Ченцов, П.В. Пашко, Н.А. Липовська [та ін.]. – Дніпропетровськ: АМСУ, 2008. – 361 с.
9. Письменний, І.В. Концептуальні засади реформування митної служби України: автореф. дис... канд. наук держ. управ.: 25.00.01 / Письменний Ігор Володимирович; ДРІДУ НАДУ при Президентові України. – Д., 2005. – 20 с.
10. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер Ком, 1998. – 688 с.
11. Юдин, Э.Г. Системный подход и принцип деятельности. / Э.Г. Юдин. - М., 1978.