

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ  
ИЗУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА  
В КОЛЛЕКТИВАХ ТАМОЖЕННОЙ СЛУЖБЫ**

**Евгений Михайлович Васюков**, аспирант кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности Академии при Президенте РФ (РАНХиГС); пр. Вернадского, д. 84, Москва, Россия, 119606;  
e-mail: vasyukov79@yandex.ru

**АННОТАЦИЯ**

Статья посвящена анализу социально-психологического климата в таможенных коллективах. Рассматриваются психологические и акмеологические факторы, влияющие на психологические характеристики коллектива. Наиболее подробно анализируется мотивация профессиональной деятельности сотрудников.

**Ключевые слова:** социально-психологический климат, коллектив, субъекты профессиональной деятельности, акмеологический подход, профессионализм деятельности и личности сотрудников.

Исследование социально-психологического климата в органах таможенной службы – актуальная исследовательская задача, решение которой связано с совершенствованием деятельности коллективов в этой сфере профессиональной деятельности и той ролью, которую они играют в решении важнейших государственных задач. В принятой Правительством РФ «Концепции развития таможенных органов Российской Федерации» сказано, что их развитие сопряжено с необходимостью решения ряда проблем, в том числе моральных и психологических [1]. Сегодня высокие требования к культуре таможенной деятельности не соответствуют сложившимся повседневным формам общения и поведения сотрудников, ее представляющих, сформировавшимся мотивационным факторам, влияющим на их профессиональную деятельность; в результате с их стороны наблюдается нарушение социокультурных норм [3, 5].

Как показывает анализ литературы, связанной с исследованием психологической составляющей профессиональной деятельности сотрудников таможенных органов, включающей проблемы мотивации их деятельности, ценностные ориентации, корпоративную культуру, психологическую компетентность и другие, большинство из них в этом направлении недостаточно разработаны [8, 11, 12].

Исследования показывают, что общими критериями, определяющими уровень развития коллективов, являются показатели, связанные с текучестью кадров, производительностью труда, качеством функциональных обязанностей, дисциплиной, количеством претензий и жалоб, поступающих от сотрудников и клиентов, сроков выполнения работы, аккуратности или небрежности в обращении с оборудованием [9, 14].

К факторам, определяющим социально-психологический климат в коллективах, также относится атмосфера в обществе, экономические, культурные, политические показатели его развития, а также стабильность экономической и политической жизни [9].

Кроме того, социально-психологический климат коллективов обусловлен также влиянием локальной макросреды, то есть конкретной организацией, в структуру которой

входит коллектив. В этом плане важны показатели, связанные с размерами организации, ее статусно-ролевой структурой, наличием или отсутствием функционально-ролевых противоречий, степенью централизации власти, участием или неучастием сотрудников в планировании и распределении ресурсов. Сюда же относится система оплаты труда, материального и морального стимулирования, социального обеспечения, распределения отпусков, режим работы, информационное обеспечение, перспективы карьерного роста, возможность повышения квалификации, уровень компетентности коллег, характер деловых и личных отношений в коллективе по вертикали и горизонтали, половозрастные, профессиональные, этнические и другие показатели [14].

Исследования, связанные с осмыслением особенностей социально-психологического климата в таможенных органах, позволили выделить основные группы факторов, определяющих состояние социально-психологического климата и, в конечном счете, самочувствие и работоспособность сотрудников конкретных подразделений таможенных органов, которые необходимо совершенствовать [2]. К основным из них, а также к их характеристикам относятся следующие:

- служебно-функциональные факторы, которые включают условия труда и оборудование рабочих мест, обеспеченность труда техникой, связью, защитными средствами, организацию труда, режим труда и отдыха, график работы; обоснованность и четкость распределения функций между работниками, функциональную определенность структуры деятельности каждого сотрудника, четкость его обязанностей, прав и ответственности, отношение руководства к вопросам организации труда работников;

- экономические факторы, определяемые системой оплаты труда, своевременностью получения денежного содержания, установлением границ окладов в соответствии с затратами труда, справедливым (или несправедливым) распределением материальных вознаграждений, льгот, премий, надбавок;

- управленческие факторы, которые связаны со стилем и методами управления персоналом, с отношением руководителей к работникам, со сплоченностью управленческого звена, с преемственностью в оценке и выборе способов воздействия на подчиненных, с социальной дистанцией между руководителями и подчиненными, с этикой взаимодействия управленческого и исполнительного звена;

- психологические факторы, которые включают взаимоотношения работников между собой, степень социально-психологической совместимости, уровень конфликтности, состояние взаимодействия между подразделениями, взаимоотношения сотрудников с непосредственным руководителем, групповое мнение, нормы и традиции поведения, характер восприятия и оценки работниками друг друга;

- факторы профессионально-квалификационной характеристики персонала. Они определяются численностью персонала, укомплектованностью личного состава, соответствием квалификации персонала выполняемой деятельности, обеспечением адаптации и вхождения в должность, перспективами повышения квалификации, служебного роста и карьеры, обоснованностью подбора и расстановки персонала;

- правовые факторы, которые включают оптимальность и непротиворечивость правовых актов, регулирующих профессиональную деятельность, соответствие правовых актов требованиям современной деятельности, наличие по каждой должностной позиции инструкции с указанием объема обязанностей, прав и ответственности; форму и содержание правовых актов, удобство их применения [4;17].

Таможенная служба как профессиональная сфера деятельности имеет свои специфические черты. С этой точки зрения перспективным направлением исследования психологических характеристик, связанных с деятельностью в этой области, является акмеологический подход: он предполагает рассмотрение субъектов профессиональной деятельности с точки зрения их деятельностных и личностных качеств [7, 18].

Для каждого вида профессиональной деятельности определяются свои доминантные характеристики, необходимые именно для данной сферы. Для сотрудников таможенных органов важнейшими психологическими характеристиками, определяющими социально-

психологический климат в коллективе, выступают мотивы их профессиональной деятельности.

Наиболее полно мотивы деятельности изначально были предметом специального исследования в психологической теории деятельности А.Н. Леонтьева [13]. Согласно деятельностному подходу, обозначенному им в качестве ведущего в определении характеристик личности, он разделил мотивы на мотивы-стимулы и смыслообразующие мотивы, обратив особое внимание в структуре личности на функциональную особенность понятия «смысл». В этом понятии содержится отражение отношения мотива к цели деятельности. Личностный смысл он определял как особое сверхчувственное качество личности.

В дальнейшем категория мотива и смысла на уровне коллектива как субъекта деятельности получила развитие в концепции деятельностного опосредования межличностных отношений А.В.Петровского. В этом контексте он проанализировал и описал такие социально-психологические феномены коллектива, определяющие положение личности в нем, как мотивационное ядро выбора в межличностных отношениях, референтность, самочувствие личности в группе, самочувствие группы, самооценку, ожидаемую оценку, лидерство, коллективистическую идентификацию, сплоченность, ценностно-ориентационное единство, совместимость, феномен возложения ответственности. Все эти характеристики составляют основу психологии коллектива, и следовательно, социально-психологического климата, опосредующего поведение и сознание индивида в нем [15, 16].

В результате многочисленных исследований А.В.Петровским было доказано, что субъектом групповых психологических характеристик является коллектив как целостное образование. А личность в данном случае выступает в качестве целостного совокупного субъекта относительно устойчивой системы субъект-объект-субъект и субъект-субъект-объектных отношений, складывающихся в деятельности и общении и оказывающих воздействие на других людей.

Эти положения имеют методологический характер и применимы к анализу специфики деятельности и личностных качеств сотрудников коллективов таможенных органов. Специфика определяется прежде всего особыми требованиями, которые предъявляются сотрудникам в этой сфере профессиональной деятельности [4]. Наиболее важны из таких требований:

- знание и умения применять основы управления в таможенных органах, включающих умение анализировать конкретные ситуации, складывающиеся в процессе принятия и реализации решений по таможенной службе с учетом их последствий;

- знание психологических особенностей таможенной деятельности, включая готовность к психологическому анализу и коррекции поведения коллег по работе, руководителей и подчиненных, а также представителей организаций и физических лиц – субъектов внешнеэкономической деятельности;

- знание этнопсихологических особенностей представителей других государств, выступающих партнерами России по внешнеэкономической деятельности, и умение общаться с ними в понятной для них манере с учетом их национальных особенностей.

Все это обуславливает необходимость постоянных психологических исследований различных направлений деятельности коллективов таможенных органов для обеспечения в них благоприятного психологического климата.

Сегодня появились научные работы, доказывающие важность подобных исследований. Развивается новая отрасль психологии – психология таможенных органов, предмет которой – анализ особенностей профессиональной деятельности и психики сотрудников таможенных органов в специфических условиях таможенной службы [2, 7, 10]. В этих работах дается анализ и перечень знаний, умений, навыков, которыми обязаны владеть должностные лица таможенных органов. Ведущее место среди них занимают знания экономического, правового и психологического характера; высоко ценятся также умения и навыки их применения на практике.

В то же время специалисты, занимающиеся отбором кадров для работы в таможенных органах, отмечают, что основные проблемы, которые встречаются в психологических характеристиках кандидатов на службу в таможенных органах, – эмоциональная не-

устойчивость, недостаточные адаптационные возможности, низкая стрессоустойчивость (устойчивость перед травмирующими ситуациями). Поэтому критериям отбора, которые предъявляются к обследуемым кандидатам на трудоустройство в таможенную службу, соответствуют далеко не все [2].

Кроме того, известно, что в любой сфере, связанной с людьми, успешно трудится лишь тот, кто обладает умением общаться. Для сотрудников таможенных органов это особенно актуально. Повседневное деловое общение с представителями организаций и физическими лицами – участниками внешнеэкономической деятельности, с коллегами по работе, начальством и подчиненными – требует от всех сотрудников этой сферы высокого уровня профессионально-психологической подготовки прежде всего в сфере общения. Это предполагает формирование и развитие коммуникативных, перцептивных, интерактивных качеств, которые связаны:

- со способностью устанавливать контакты с людьми и оказывать на них психологическое влияние;
- с умением выстраивать межличностное общение, владеть всеми тактиками поведения как в обыденных, так и конфликтных производственных ситуациях, предполагающих применение тактик сотрудничества с коллегами или соперничества с нарушающими таможенные правила; готовность корректировать свое поведение, модель общения и стиль взаимоотношений с окружающими при выполнении задач таможенной службы;
- с владением навыками вербального и невербального общения, включая навыки визуальной диагностики, знание языка жестов, мимики и т.д.;
- с нейтрализацией возникающих конфликтов, с владением методами нейтрализации и улучшения взаимоотношений с окружающими;
- с усвоением методик снятия стресса и улучшения собственного самочувствия.

Все это относится к тем задачам, которые должны быть решены для формирования благоприятного социально-психологического климата в коллективах таможенных органов.

## ЛИТЕРАТУРА

- [1]. Таможенный кодекс Российской Федерации. 28.05.2003 / № 61-ФЗ.
- [2]. *Аграшников А. В.* Основы таможенного дела. М., 1998.
- [3]. *Блинов Н. М., Иванов В. Н., Кухаренко В. Б., Пашинский А. Г.* Проектирование таможенной политики. М., 2001.
- [4]. *Дегтярев В. Г.* Принципы и методы организации процессов управления в таможенных органах. СПб., 2004.
- [5]. *Демченко А. А.* Организация и управление в системе таможенных органов: Курс лекций. М., 1997.
- [6]. Деркач А. А. Психолого-акмеологические основания и средства оптимизации личностно-профессионального развития конкурентноспособного специалиста // Акмеология. 2013. № 1.
- [7]. *Елисейев О. П.* Практикум по психологии личности. 2-е изд. СПб.: Питер, 2003.
- [8]. *Ершов А. Д.* Основы управления и организации в таможенном деле: Учеб. пос. СПб.: Знание, 1999.
- [9]. *Журавлев А. Л.* Социально-психологическая динамика в изменяющихся экономических условиях // Психологический журнал. 1998. Т. 19. № 3.
- [10]. *Крылов А. А., Маничев С. А.* Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии. 2-е изд. СПб: Питер, 2003.
- [11]. Кухаренко В. Б. Управление модернизацией таможенной службы: Монография. М.: РИО РТА, 1998.
- [12]. *Леденев С. В.* Вопросы совершенствования управления таможенной деятельностью на современном этапе // Проблемы теории и практики таможенного дела. Ч. 1. М.: РИО РТА, 1997. С. 273–282.
- [13]. *Леонтьев А. Н.* Потребности, мотивы и эмоции. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1972.
- [14]. *Неймер Ю. Л.* Социально-психологический климат коллектива предприятия // СОЦИС. 1990. № 11.

- [15]. *Петровский А.В.* Личность. Деятельность. Коллектив. М., 1982.
- [16]. *Петровский А.В., Шпалинский В.В.* Социальная психология коллектива. М.: Просвещение, 1979.
- [17]. Теория и методология таможенного дела: Сб. научных трудов. Проблемы совершенствования организации и деятельности таможенной службы. М., 1999.
- [18] Федоркина А.П. Профессионализм в политике как непреложное условие развития общества // Акмеология. 2011. № 4 (40).

## THEORETICAL AND METHODOLOGICAL ASPECTS OF STUDYING SOCIAL-PSYCHOLOGICAL CLIMATE IN TEAMS OF CUSTOMS OFFICERS

**Eugene M. Vasukov**, Post-graduate student, the Department of Acmeology and Professional Psychology, The Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration. 84 Vernadskogo prosp., Moscow, 119606, Russia; e-mail: vasyukov79@yandex.ru, tel.: 8-915- 224- 00 42.

### ABSTRACT

The article is devoted to the analysis of social-psychological climate in the teams of customs officers. Especially, psychological and acmeological factors which influence psychological teams' characteristics are analyzed in the article. The part that concerns motivation of professional activity of employees is worked out in more detail.

**Key words:** social-psychological climate, collective, subjects of professional activity, acmeological approach, professionalism of employees' activity, personality.

### REFERENCES

- [1]. Tamozhennyj kodeks Rossijskoj Federacii. 28 maja 2003 goda / № 61-FZ.
- [2]. *Agrashenkov A.V.* Osnovy tamozhennogo dela. M., 1998.
- [3]. *Blinov N.M., Ivanov V.N., Kuharenko V.B., Pashinskij A.G.* Proektirovanie tamozhennoj politiki. M., 2001.
- [4]. *Degtjarev V.G.* Principy i metody organizacii processov upravlenija v tamozhennyh organah. SPb., 2004.
- [5]. *Demchenko A.A.* Organizacija i upravlenie v sisteme tamozhennyh organov. Kurs lekcij. M., 1997.
- [6]. *Деркач А.А.* Психолого-акмеологические основания и средства оптимизации личностно-профессионального развития конкурентноспособного специалиста // Акмеология. 2013. № 1.
- [7]. *Eliseev O.P.* Praktikum po psihologii lichnosti. 2 izd. SPb: Piter, 2003.
- [8]. *Ershov A.D.* Osnovy upravlenija i organizacii v tamozhennoj dele. Uchebnoe posobie. SPb.: Znanie, 1999.
- [9]. *Zhuravlev A.L.* Social'no-psihologicheskaja dinamika v izmenjajushhihsja jekonomicheskikh uslovijah // Psihologicheskij zhurnal. 1998. T. 19. № 3.
- [10]. *Krylov A.A., Manichev S.A.* Praktikum po obshhej, jeksperimental'noj i prikladnoj psihologii. 2 izd. SPb: Piter, 2003.
- [11]. *Kuharenko V.B.* Upravlenie modernizaciej tamozhennoj sluzhby: Monografija. M.: RIO RTA, 1998.
- [12]. *Ledenev S.V.* Voprosy sovershenstvovaniya upravlenija tamozhennoj dejatel'nost'ju na sovremen- nom jetape // Problemy teorii i praktiki tamozhennogo dela. Ch. 1. M.: RIO RTA, 1997. S. 273–282.
- [13]. *Leont'ev A.N.* Potrebnosti, motivy i jemocii. M.: Izd-vo Mosk. un-ta, 1972.
- [14]. *Nejmer Ju.L.* Social'no-psihologicheskij klimat kollektiva predpriyatija // SOCIS. 1990. № 11.
- [15]. *Petrovskij A.V.* Lichnost'. Dejatel'nost'. Kollektiv. M., 1982.
- [16]. *Petrovskij A.V., Shpalinskij V.V.* Social'naja psihologija kollektiva. M.: Prosveshhenie, 1979.
- [17]. Teorija i metodologija tamozhennogo dela. Sbornik nauchnyh trudov. Problemy sovershenstvovaniya organizacii i dejatel'nosti tamozhennoj sluzhby. M., 1999.
- [18]. *Федоркина А.П.* Профессионализм в политике как непреложное условие развития общества // Акмеология. 2011. № 4 (40).