

3. Землянська О. В. Особистість та методи її дослідження при проведенні судово-психологічної експертизи: Монографія / О. В. Землянська. – Харків : Титул, 2007. – 244 с.

УДК 159.9.346.548(477)

Іванченко Ю.С., здобувач Дніпродзержинського державного технічного університету

ВИЯВЛЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ ОСОБИСТІСНИМИ ПОКАЗНИКАМИ І РІВНЕМ ПРОФЕСІЙНОЇ УСПІШНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ МИТНИХ ОРГАНІВ

Досліджено проблему взаємозв'язку між особистісними показниками і рівнем професійної успішності працівників митниці. Установлено, що успішність у професійній діяльності митників залежить від наявності і ступеня прояву позитивних і негативних якостей особистості. Доведено, що ключовими якостями інспектора вантажного відділу є інтелектуальні, а пасажирського – комунікативні. Зроблено висновок про можливість використання емпірично виявлених кількісних даних за допомогою методики «Особистісний диференціал» для відбору на службу в митні органи та успішності в професійній діяльності.

Ключові слова: якості особистості, професійна успішність, митні органи, вантажний відділ, пасажирський відділ.

Исследована проблема взаимосвязи между личностными показателями и уровнем профессиональной успешности работников таможи. Установлено, что успешность в профессиональной деятельности таможенников зависит от наличия и степени проявления позитивных и негативных качеств личности. Доказано, что ключевыми качествами инспектора грузового отдела являются интеллектуальные, а пассажирского – коммуникативные. Сделан вывод о возможности использования эмпирически выявленных количественных данных при помощи методики «Личностный дифференциал» для отбора на службу в таможенные органы и успешности в профессиональной деятельности.

Ключевые слова: личностные качества, профессиональная успешность, подразделения таможи, грузовой отдел, пассажирский отдел.

Постановка проблеми. В системі української митниці в останні десятиліття кадрова політика визначається критеріями майбутніх працівників за освітнім рівнем і послужним списком. Облік якостей особистості здійснювався, але не були розроблені науково обґрунтовані принципи відбору кадрів. Справа в тому, що крім анкетних даних та інформації про освіту, для роботи в митниці необхідні певні якості особистості, які обумовлюють успішність професійної діяльності митників. Тобто для вирішення проблеми кадрової політики в митних органах України необхідно виявлення взаємозв'язку між особистісними показ-

никами і рівнем професійної успішності працівників митниці, що в даний час є актуальним і досі невирішеним.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вирішенню питань виявлення взаємозв'язку між особистісними показниками і рівнем професійної успішності працівників митних органів присвячено ряд наукових досліджень [1; 5; 6]. В роботі [2] здійснено аналіз якостей особистості працівників митних органів, де за допомогою методики Р.Б. Кеттела виявлені якості особистості митників; показано, що підвищення рівня професійної успішності майже не спостерігається при прояві негативних якостей особистості таких як замкнутість, недобррозичливість, грубість. У той же час, наявність позитивних якостей особистості обумовлює успішність у професійній діяльності митників, у тому числі робиться висновок про можливість використання психологічного аналізу особистості для подальшого вдосконалення роботи митної служби.

Існують роботи, присвячені дослідженню взаємозв'язку між особистісними факторами, рівнем професійної успішності і відбору кадрів для митниці [3, 4].

Разом з тим, як це впливає з аналізу публікацій, в літературі недостатньо уваги приділено виявленню взаємозв'язку між особистісними показниками і рівнем професійної успішності працівників вантажного і пасажирського відділів митниці. Хоча специфіка професійної діяльності впливає на них.

Мета роботи - виявити взаємозв'язок між особистісними показниками і рівнем професійної успішності працівників митних органів.

Дослідження проведено на базі митних постів «Гоптівка» і «Козача Лопань» Харківської митниці. У роботі взяли участь 97 осіб чоловічої статі віком від 31 до 45 років, які мали стаж роботи на митниці 7-10 років. Досліджувані були розділені на три групи: з низьким, середнім і високим рівнем професійної успішності.

Для дослідження особливостей особистості митників, які працюють у вантажному та пасажирському відділах митних органів, була застосована методика «Особистісний диференціал». Крім цього, використовувалися методи контент-аналізу, інтерв'ювання, бесіди і спостереження. Кількісні дані оброблялися за рекомендаціями [7].

Отримані результати свідчать, що самооцінка митників з різною професійною успішністю істотно відрізняється. У групі з низькою успішністю показник за фактором "самооцінка" дорівнював $14,1 \pm 2,46$ одиниць, у другій групі із середнім рівнем успішності - $17,2 \pm 2,14$ одиниць і в групі з високою успішністю - $22,07 \pm 2,43$ одиниць.

Значить рівень успішності в професійній діяльності супроводжується високою самооцінкою. Або навпаки - низька самооцінка не передбачає великих успіхів у виконанні своїх службових обов'язків для інспекторів митниці.

Оцінки опитаних за фактором «сила» між дослідженими групами митників вантажного відділу розділилися наступним чином. У групі з низькою успішністю у професійній діяльності отримано $8,0 \pm 1,02$ одиниць, з середньою успішністю - $11,0 \pm 1,02$ одиниць і з високою успішністю - $17,5 \pm 2,74$ одиниць.

Отримані дані свідчать про підтвердження принципу сутнісної дії фактора, що визначається, на успішність у роботі митників. Підвищення оцінок завжди супроводжується підняттям ступеня вираження самоконтролю, самостійності у вирішенні питань і незалежності від обставин.

Визначення за фактором «активність» переконує в дії цього ж принципу. А саме - від першої до третьої групи досліджуваних показники активності збільшуються. У першій групі цей показник дорівнює $5,3 \pm 0,77$ одиниць, у другій - $8,1 \pm 1,07$ одиниць, а в третій - $11,8 \pm 1,26$ одиниць. Це означає, що митники з невисокими оцінками за цим фактором не проявляють високу активність при виконанні своїх службових обов'язків, вони, порівняно з іншими, найбільш пасивні. Одночасно суб'єкти з високими оцінками за фактором «активність» здатні до збільшення відповідальності і в одиницю часу виконують більше операційних дій.

Отже, цей показник також дозволяє прогнозувати ставлення працівника митниці до своїх службових обов'язків. Результати отримані за фактором «семантична насиченість поняття» свідчать, що в групі з низькою успішністю найменші показники, а з високою - найбільші. Так, у першій групі ми отримали $18,3 \pm 2,54$ одиниць, а в третій - $31,5 \pm 3,71$ одиниць. У групі з середньою успішністю оцінка дорівнює $26,2 \pm 3,00$ одиниць.

Аналіз отриманих даних дає можливість переконатися у наявності в інспекторів вантажного відділу митниці високої самооцінки своїх особистих рис. Можна підкреслити, що ні одну рису вираженості особистості вони не оцінили в одну одиницю.

Аналіз отриманих результатів дозволяє відзначити наявність досить істотних розбіжностей за рівнем самооцінки досліджуваних осіб, які працюють в пасажирському відділі митниці. Так, у першій групі з низькою успішністю у професійній діяльності рівень за фактором «самооцінка» склав $12,9 \pm 2,07$ одиниць, а в третій - $19,6 \pm 2,22$ одиниці. Це означає, по-перше, що рівень самооцінки пов'язаний з професійною успішністю митників, а по-друге, збільшення самооцінки супроводжується аналогічною зміною успішності в роботі.

Як видно з рисунка 1, середній рівень успішності за фактором «сила» у досліджених митників пасажирського відділу відповідає наступним даним.

У групі з низькою успішністю він дорівнює $7,0 \pm 0,82$ одиниць, з середньою успішністю - $9,9 \pm 1,71$ одиниць і з високою успішністю - $15,8 \pm 3,07$ одиниць.

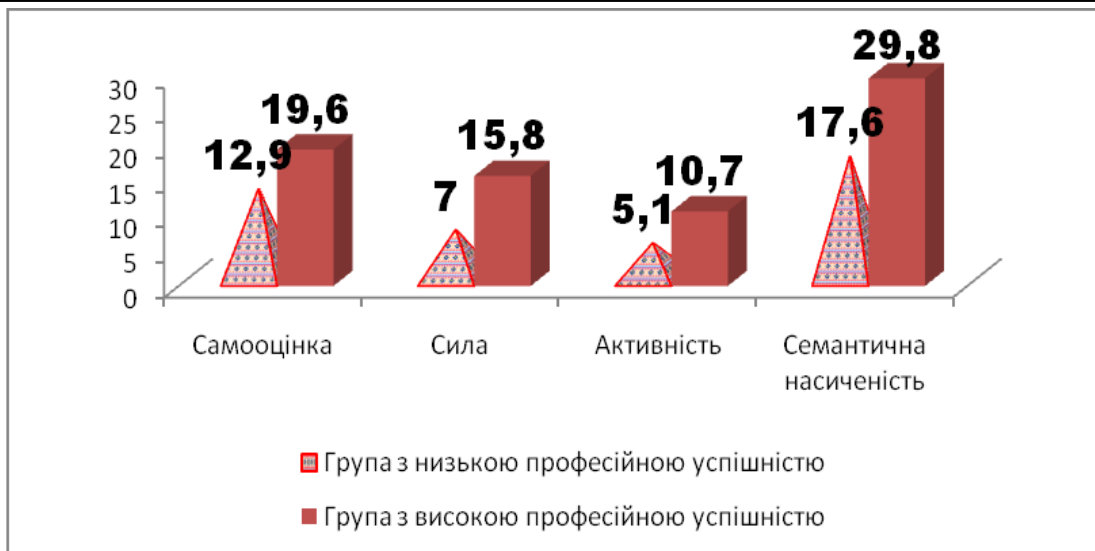


Рис. 1. Рівень самооцінки у працівників пасажирського відділу митниці з різним ступенем професійної успішності

Відомо, що низькі показники за фактором «сила» трактуються як наявність у даного суб'єкта слабкого самоконтролю, нездатність дотримуватися прийнятої поведінки і залежність від зовнішніх обставин і оцінок оточуючих.

Отже, збільшення самоконтролю, дотримання відпрацьованої стратегії поведінки і незалежність від зовнішніх обставин - це ті якості, які зумовлюють успішність в роботі митника.

Ще один фактор «активність»: низькі показники за цим фактором свідчать про пасивність працівників, їх інтровертованість і низьку активність.

Як і слід було очікувати, найнижча активність в осіб з першої групи: вона становить $5,1 \pm 0,81$ одиниць. У митників з середньою професійною успішністю оцінка дорівнює $7,9 \pm 0,3$ одиниці і в осіб з високою успішністю - активність на рівні $10,7 \pm 1,30$ одиниць.

Показник «семантична насиченість» характеризує ступінь його важливості для досліджуваного. У представників з першої групи він становить $17,6 \pm 2,45$ одиниць, з другої - $25,7 \pm 3,07$ одиниць і з третього - $29,8 \pm 3,40$ одиниць.

Таким чином, можна зазначити, що рівень самооцінки митників дуже чітко відображає їх ставлення до виконання своїх робочих обов'язків.

Аналіз даних рисунка 1, на якому семантичний профіль успішного митника дозволяє відзначити, що за більшістю шкал усереднені результати мають високі позитивні оцінки. За такими шкалами як «сила», «добрпорядність», «доброта», «діяльність», «енергійність», «впевненість», «рішучість», «чесність», «самостійність» у митників з високою успішністю і результати оцінок високі. Це означає, що використання методики «Особистісного диференціала» цілком можливо з метою психодіагностики якостей особистості.

З метою порівняння рівня самооцінки між митниками вантажного і пасажирського відділів ми проаналізували їх показники отримані за допомогою методики «Особистісного диференціала».

Як свідчать отримані дані, за всіма шкалами в інспекторів вантажного відділу показники більші. Це означає, по-перше, що їх самооцінка перевищує самооцінку фахівців пасажирського відділу митниці, по-друге, у перших більшою мірою проявляються позитивні риси особистості. Тобто, більш спокійне ставлення до клієнтів (обумовлено кінцевою метою роботи у вантажному відділі), наявність меншої кількості конфліктних ситуацій, прагнення клієнтів до взаєморозуміння з інспекторами, а значить й інший стиль спілкування з ними, призводять до більш високої самооцінки цих фахівців і, відповідно, до відбиття цього у їхній професійній діяльності.

Висновки. Успішність у професійній діяльності митників залежить від наявності та ступеня прояву позитивних і негативних якостей особистості. Ключовими (незамінними) якостями інспектора вантажного відділу є інтелектуальні, а пасажирського - комунікативні.

Успішний митник будь-якого відділу повинен мати соціально визнану поведінку, бути чесним, порядним, принциповим, швидко орієнтуватися у зміні ситуації. Професійно важливими якостями митника є відданість своїй справі, спостережливість, комунікабельність, проникливість, психолого-правова компетентність.

Підвищення ступеня прояву тривожності, депресії, ригідності, емоційної імпульсивності, запального і різних видів агресивності завжди пов'язане зі зниженням професійної успішності митників як з вантажного, так і з пасажирського відділів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Аграшенков А. В. Психология в таможенном деле : учеб.-практ. пособие / А. В. Аграшенков; научн. редактор А. Н. Мягин. – СПб. : ПиК, 1995. – 624 с.
2. Венець Н. А. Психологічна характеристика якостей особистості працівників вантажного відділу митних органів / Н. А. Венець // Наукові записки Харківського університету повітряних сил : Соціальна філософія, психологія. – Харків : ХУПС, 2009. – Випуск 1(32). – С. 213–220.
3. Гуринович А. Г. Подбор кадров : каким ему быть? / А. Г. Гуринович, Э. И. Юн // Таможенный вестник. – 1993. – № 11. – С. 31–34.
4. Зайченко С. В. Взаимосвязь между личностными факторами и уровнем профессиональной успешности работников таможни / С. В. Зайченко // Научные записки Харьковского университета воздушных сил. Социальная философия, психология. – Харьков, 2005. – Вип. 2(23). – С. 222–226.

5. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения / Евгений Александрович Климов. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1996. – 324 с.

6. Колобова И. Н. Психологическое консультирование в таможенных органах / И. Н. Колобова // Проблемы теории и практики таможенного дела : сборник научных трудов : в 2 частях. – М. : РИО РТА, 1997. – 360 с.

7. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии / Елена Васильевна Сидоренко. – СПб. : «Речь», 2001. – 350 с.

УДК 159.9

Коваленко А.Б., д. психол. н., професор, завідувач кафедри соціальної психології Київського національного університету імені Тараса Шевченка

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ

Розглядаються теоретичні засади психосеміотичного підходу до аналізу невербальних засобів комунікації. Обґрунтовується використання поняття «знак» для аналізу компонентів невербальної комунікації.

Ключові слова: невербальна комунікація, психосеміотичний підхід, засоби спілкування.

Рассматриваются теоретические принципы психосемиотического подхода к анализу невербальных средств коммуникации. Обосновывается использование понятия «знак» для анализа компонентов невербальной коммуникации.

Ключевые слова: невербальная коммуникация, психосемиотический подход, способы общения.

Постановка проблеми. Спілкування є одним з важливих понять сучасної психології, яким позначають одну із сторін людського буття. Процес спілкування реалізується за допомогою певних знакових систем. І, як відзначав Л.С.Виготський, між знаком і спілкуванням існує діалектичний зв'язок: з одного боку, спілкування – необхідна умова оволодіння знаком, з іншого – знаки є специфічними знаряддями (інструментами), без яких не можливе спілкування.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідження процесів міжособистісного спілкування частіше за все були присвячені центральній знаковій системі спілкування – мові. Але, які свідчать результати проведених досліджень процесу сприймання повідомлень, змісту інформації, що передається вербальним способом, відводиться незначна доля в цілісному суб'єктивному образі одержаної інформації (близько 7%). Переважна більшість суб'єктивного образу сприймання зумовлюється невербальними знаками спілкування. Тому при вивченні міжособистісного