

УДК 159.9:35.08

Е.В. Пушмина, Н.В. Карпенко

Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, Российская Федерация

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКОВ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ

Аннотация. *В настоящее время происходят глобальные изменения в экономике и политике. Вследствие этого растет значимость стабильной экономической национальной безопасности, которая возлагается на сотрудников таможенных органов.*

Перед специалистами таможенного дела стоят высоко-стрессовые задачи, которые требуют эмоциональной стабильности и психологического равновесия. В данной статье авторами рассмотрен аспект, связанный с эмоциональной компетентностью сотрудников в таможенных органах. Обосновывается проблематика эмоционального выгорания и способы его предотвращения. Кроме этого, рассматриваются практические способы формирования кадрового состава, в котором сотрудники обладают не только профессиональными навыками, но и компетенциями по эмоциональной регуляции.

Ключевые слова: *выгорание, кадровый состав, таможенные органы, эмоциональная компетентность.*

N. V. Karpenko, E. V. Pushmina

Irkutsk State Transport University, Irkutsk, the Russian Federation

EMOTIONAL COMPETENCE OF CUSTOMS OFFICIALS

Abstract. *Global economic and political changes are currently taking place. As a result, the importance of stable economic national security, which is assigned to customs officials, is growing.*

Customs specialists face highly stressful tasks that require emotional stability and psychological balance.

In this article, the authors consider an aspect related to the emotional competence of employees in customs authorities. The article substantiates the problems of emotional burnout and ways to prevent it. In addition, practical ways of forming a staff are considered, in which employees possess not only professional skills, but also competencies in emotional regulation.

Keywords: *burnout, personnel, customs authorities, emotional competence.*

Введение.

Таможенная служба является одной из наиболее сложных и напряженных государственных служб. [2] Любая категория сотрудников таможенных органов не ограничивается только документальной работой. Таможенники напрямую взаимодействуют с людьми – физическими и юридическими лицами. Поэтому не стоит отрицать тот факт, что работа с людьми требует от специалиста особого уровня эмоционального интеллекта.

Человеку, а государственному служащему в особенности, приходится сталкиваться с разными людьми. И здесь требуется особая выдержка, наличие «нравственных тормозов», чтобы не уронить высокое звание таможенника. От вежливости и тактичности, выдержки и профессионализма должностных лиц таможенных органов зависит не только престиж службы, но и оценка ее в обществе

Сотрудник таможенных органов является лицом данной структуры, поэтому он обязан вести себя подобающим образом. Ни одна негативная ситуация, психологическая нагрузка сотрудника не должны подорвать авторитет таможенных органов. Такая норма юридически закреплена Приказом ФТС России от 30 декабря 2021 г. N 1187 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов Российской Федерации». Авторами предлагается ознакомиться с основными положениями представленного нормативно-правового акта.

Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов дает исчерпывающее понятие и служащим в таможенных органах. «Таможенник — представитель Российской Федерации. По культуре его речи и поведения, интеллекту, манерам, внешнему

виду, форме одежды судят о таможенной службе и в целом о государстве. Таможенник обязан оправдывать эту высокую честь»

Например, пунктом 7 подпунктом 7 Приказа ФТС России N 1187 предусмотрена обязанность соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правил делового поведения. Также пунктом 8 предусмотрено обязательное воздержание от поведения, которое могло бы вызвать сомнения в добросовестности таможенных органов. Кроме этого, пункт 17 открыто указывает на то, что должностным лицам таможенных органов запрещается проявлять пренебрежительный тон, грубость и оскорбительные выражения. [4]

Представленная малая часть норм в полной мере отражает важность одной из ключевых компетенций представителей таможенного органа – иметь развитый эмоциональный интеллект и владеть навыками отслеживания личного психологического состояния.

Степень эмоционального напряжения в государственных структурах достигает повышенного уровня. Умеренная ли степень такого напряжения или же чрезвычайная, это зависит от характера обязанностей, профессионального опыта и индивидуально психологических особенностей должностного лица таможенных органов.

Авторы определяют и другие факторы, которые влияют на степень эмоциональной напряженности сотрудника таможенного органа:

- готовность к неожиданным ситуациям;
- повышенный уровень конфликтов с физическими и юридическими лицами при проведении таможенного контроля;
- постоянное воздействие криминогенных структур, стремящихся оказать психологическое давление, шантаж, подкуп таможенников, создать возможности для нарушения действующих правовых норм;

Некоторые лица, проходящие таможенный контроль, видят в таможеннике главного виновника возникающих трудностей. Свое раздражение они пытаются выместить именно на нем, грозя всевозможными карами или предлагая взятки для облегчения своей участи. Следовательно, это приводит к тому, что таможенник входит в хронический стресс, а это становится определяющим фактором нестабильного морально-психологического состояния. [2]

Представленные психологические факторы, влияющие на профессиональную деятельность сотрудников таможенных органов, необходимо учитывать в профессиональных отборах и расстановке кадров. [5]

Нередко случается так, что сотрудники таможенных органов сталкиваются с эмоциональным «выгоранием». Например, в исследовательской работе Терентьевой Т.А. дано понятие «профессионального выгорания». По мнению автора, оно представлено негативной реакцией сотрудника на рабочие стрессы. По мере их увеличения, психологические и физические силы человека стремительно истощаются. Вследствие этого происходит ухудшение здоровья, уменьшение частоты взаимодействия с окружающими и человек находится в апатичном состоянии. В итоге, это приводит к тому, что сотрудник становится нетрудоспособным и безразличным к выполнению своих должностных обязанностей. [6] В других трудах, а именно – научная работа Тастан Т.Р., Шликбаева Б.А., Абдилманова Э.Н. предлагается расширенный перечень показателей, указывающих на то, что сотрудник пребывает в состоянии «выгорания». [7]

По мнению авторов текущего исследования, «эмоциональное выгорание» обуславливается двумя основными причинами. С одной стороны, оно может возникнуть из-за повышенной нагрузки в рамках компетенций сотрудника. Сотрудник обладает слабыми навыками тайм-менеджмента, имеет рассеянное внимание, у него присутствуют личные комплексы, которые стопорят его в том, чтобы обратиться за помощью к коллективу с выполнением задач. Представленные факторы приводят к «выгоранию» на фоне низкого развития базовых навыков.

С другой стороны, психологическое «опустошение» и снижение мотивации возникают из-за того, человек эмоционально не подготовлен к работе в таможенных органах. Зрелость его эмоционального интеллекта достигает критически низкого уровня. В современных условиях эффективно выполнять свои профессиональные обязанности может лишь тот сотрудник, который владеет навыками по регулированию своего психологического состояния.

Руководитель любого уровня иерархии в таможенных органах стремится к такой организации руководства подчиненным коллективом, которая позволяет, с одной стороны, достигнуть основополагающие цели, а с другой – обеспечить стабильный психологический климат подчиненного коллектива подразделения. [8]

Поставленные задачи перед таможенными органами невозможно выполнить без высококвалифицированного, стрессоустойчивого и эмоционально подкованного коллектива. Особенно сейчас, когда происходит переход к «интеллектуальной таможне». Кадровый состав таможенного органа требует модернизированного отбора кадров, содержание и методику процесса подготовки, программы переквалификации работников. И во всех них внимание должно уделяться психологическому и эмоциональному аспекту.

Психологическая деятельность в таможенных органах осуществляется под постоянным волевым контролем. Его сила определяется такими факторами как продолжительность работы должностного лица, а также сложностью взаимоотношений с разными категориями лиц. Поэтому с целью совершенствования системы управления в таможенных органах РФ важно обращать фокус внимания на повышение психологической устойчивости должностных лиц таможенных органов ФТС Российской Федерации. [9]

С одной стороны, чем дольше сотрудник задействован в таможенной сфере, тем больше стаж его работы. Специалист становится совершенным в профессиональных и психологических компетенциях. В ходе его деятельности развиваются способности, которые помогают ему работать с разными категориями лиц: юридические и физические. С другой стороны, чем выше стаж работы, тем сотрудник более склонен к «психологическому выгоранию».

Руководители таможенных органов изменяют портфель компетенций сотрудников. Актуальность среди них приобретают:

- стресс-менеджмент;
- эмоциональная стабильность;
- само-регуляция эмоций;
- распознавание эмоций других людей;
- профилактика эмоционального выгорания;
- адаптация к нестандартным ситуациям и др. [10]

То есть, профессионалы таможенного дела обязаны быть эмоционально компетентными. Благодаря этому навыку сотрудники властны урегулировать конфликты между коллегами и заявителями, своевременно замечать симптомы профессионального или эмоционального «выгорания». К тому же, эта компетентность присуща не только сотрудникам, но и руководителям, в первую очередь.

Эмоциональная компетентность является ключевым фактором эффективности системы профилактики кадровых рисков. Под данным фактором понимаются следующие компетенции руководителей и должностных лиц таможенных органов:

- проявление эмоциональной стабильности в нестандартных (стрессовых) ситуациях;
- умение идентифицировать свои эмоции;
- эмоционально настраиваться на выполнение своих обязанностей;
- регулировать эмоциональное поведение при реагировании на стрессовые ситуации;
- мобильность в работе;
- способность руководителя формировать в коллективе благоприятную морально-психологическую атмосферу и др.

В настоящее время быстрого способа получить все вышеуказанные качества должностного лица таможенного органа отсутствуют. И с малой вероятностью это станет реальным. Однако к этому можно прийти через разработку программы подготовки будущих таможенников в стенах университетов. Например, в учебной программе имеет место быть курс по психологии. В первой части курса внимание будет обращено на методики установления контакта, приемы психологического присоединения к партнеру по общению, распознавание эмоций и взаимодействие с людьми. Вторая часть такой программы будет направлена на распознавание личных чувств, эмоций и на рефлекссию.

Среди обучающих программ для действующих сотрудников, можно предложить следующее:

1. Систематическая психодиагностика уровня эмоциональной компетентности должностных лиц.
2. Создание системы конфликто-логического консультирования, которое будет направлено на повышение уровня эмоциональной компетентности должностных лиц таможенных органов.
3. Проведение обучающих тренингов «Эмоциональный интеллект должностных лиц таможенных органов в условиях перехода к «интеллектуальной таможне».

Результативность такого нововведения в совершенствовании кадрового состава будет проверяться во время плановой аттестации. Для сотрудников таможенных органов она проводится в соответствии со ст. 47 Федерального закона РФ от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах». [1]. Такая «проверка» проводится с целью выявления соответствия о сотрудника занимаемой должности, или его представлении к государственной награде Российской Федерации. Она проводится не чаще одного раза в два года, но не реже одного раза в четыре года. Аттестация государственных гражданских служащих таможенных органов проводится в соответствии со статьей 48 Федерального закона РФ от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ» [3].

Модернизация подготовки кадров требует больших затрат времени и денежных ресурсов. Однако эти вклады в перспективе могут окупиться в виде профессиональных сотрудников таможенных органов, которые будут эффективно выполнять свои обязанности и обладать высоким эмоциональным интеллектом.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон от 21 июля 1997 г. N 114 «О службе в таможенных органах Российской Федерации» – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15264/ (дата обращения: 7.05.2025).
2. Федеральный закон от 27 мая 2003 г. N 58 «О системе государственной службы Российской Федерации» - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42413/ (дата обращения: 7.05.2025).
3. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. N 79 «О государственной гражданской службе РФ» - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/ (дата обращения: 7.05.2025).
4. Приказ ФТС России Министерства финансов Российской Федерации от 30 декабря 2021 г. N 1187 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов Российской Федерации». – URL: <https://www.alta.ru/tamdoc/21pr1187/> (дата обращения: 7.05.2025).
5. Солошенко, В.М. Технология принятия управленческого решения / В.М. Солошенко, А.А. Головин // Вестник Курской государственной сельскохозяйственной академии. – 2010. – № 4. – С. 29-32.
6. Терентьева, Т. А. Профессиональное выгорание сотрудников в современных организациях // Молодой ученый. — 2020. — № 18 (308). — С. 147-150.

7. Тастан, Т. Р. Профессиональное выгорание - феномен в аспекте профессиональной деятельности / Т. Р. Тастан, Б. А. Шликбаева, Э. Н. Абдилманова // Психология XXI столетия : сборник по материалам ежегодного Конгресса, Ярославль, 27–29 октября 2017 года / Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского; Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова; Международная Академия Психологических Наук. – Ярославль: Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского, 2017. – С. 388-393.

8. Карпенко Н.В. Психологические особенности прохождения службы в таможенных органах.: материалы Всерос. науч.- практ. конф., Иркутск, 14 дек. 2021 г. / под науч. ред. И.В. Цвигун, А.В. Шалака. — Иркутск: Изд. дом БГУ, 2022. — 176 с.

9. Шевченко И.Н. Специфика процесса управления персоналом в таможенных органах российской федерации и ключевые направления его оптимизации / И.Н. Шевченко // Аллея науки. — 2017. — Т. 3, № 9. — С. 540–543

10. Калмыкова О.Ю., Трубицын К.В., Коновалова О.В. Формирование эмоциональной компетентности должностных лиц таможенных органов: минимизация кадровых рисков / Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2022. - Том 11. - № 3. С – 43-48.

REFERENCES

1. Federal Law No. 114 of July 21, 1997 «On Service in the Customs Authorities of the Russian Federation» – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15264/ (date of request: 05/7/2025).

2. Federal Law No. 58 of May 27, 2003 «On the Civil Service System of the Russian Federation» - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42413/ (date of request: 05/7/2025).

3. Federal Law No. 79 of July 27, 2004 «On the State Civil Service of the Russian Federation» - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/ (date of request: 7.05.2025).

4. Order No. 1187 of the Federal Customs Service of Russia of the Ministry of Finance of the Russian Federation dated December 30, 2021 On Approval of the Code of Ethics and Official Conduct of Officials of the Customs Authorities of the Russian Federation". – URL: <https://www.alta.ru/tamdoc/21pr1187/> (date of request: 05/7/2025).

5. Soloshenko, V.M. Technology of managerial decision-making / V.M. Soloshenko, A.A. Golovin // Bulletin of the Kursk State Agricultural Academy, 2010, No. 4, pp. 29-32.

6. Terentyeva, T. A. Professional burnout of employees in modern organizations // Young scientist. — 2020. — № 18 (308). — Pp. 147-150.

7. Tastan, T. R. "Professional burnout" - a phenomenon in the aspect of professional activity / Т. Р. Тастан, Б. А. Шликбаева, Э. Н. Абдилманова // Psychology of the XXI century : Proceedings of the Annual Congress, Yaroslavl, October 27-29, 2017 / Yaroslavl State Pedagogical University named after K.D. Ushinsky; Yaroslavl State University named after P.G. Demidov; International Academy of Psychological Sciences. Yaroslavl: Yaroslavl State Pedagogical University named after K.D. Ushinsky, 2017. pp. 388-393.

8. Karpenko N.V. Psychological features of service in the customs authorities.: materials of the All-Russian Scientific- practical conference, Irkutsk, December 14, 2021 / under the scientific editorship of I.V. Tsvigun, A.V. Shalaka. Irkutsk: Publishing House of BSU, 2022. 176 p

9. Shevchenko I.N. Specifics of the personnel management process in the customs authorities of the Russian Federation and key areas of its optimization / I.N. Shevchenko // Alley of Science. — 2017. — Vol. 3, No. 9. — pp. 540-543

10. Kalmykova O.Yu., Trubitsyn K.V., Konovalova O.V. Formation of emotional competence of customs officials: minimizing personnel risks / Personnel and intellectual resources management in Russia. – 2022. - Volume 11. - No. 3. S – 43-48.

Информация об авторах

Карпенко Наталья Васильевна – к.п.н., доцент кафедры «Таможенное дело и правоведение», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: 85912008@rambler.ru

Пушмина Евгения Вадимовна – студент факультета «Экономика и управление», специальность «Таможенное дело», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: pushmina.2015@mail.ru

Information about the authors

Karpenko Natalya Vasilevna – Ph. D. in Pedagogics, assistant professor of the cathedra «Customs and law» in Irkutsk State University of Railroads, Irkutsk, the Russian Federation, e-mail: 85912008@rambler.ru

Pushmina Evgeniya Vadimovna – student of the Faculty of Economics and Management, specialty «Customs», Irkutsk State Transport University, Irkutsk, e-mail: pushmina.2015@mail.ru