

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
(Смоленский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова)

Кафедра Менеджмента и таможенного дела

Курсовая работа

по дисциплине: Таможенный менеджмент

на тему: Возможности применения социально-психологических методов
управления в таможенных органах

Выполнил (а) студент (ка) 2 курса
ТД 164 группы очной формы обучения
семестр третий

Борцова Кристина Андреевна
(Ф.И.О. полностью)

(подпись)

Руководитель: _____
(должность, учёная степень)
Щербакова С.А.
(Ф.И.О.)

Отметка о допуске (недопуске) к защите

« » 20 г.

(Подпись руководителя)

Рег. номер _____
(Дата)

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Методология и методы управления таможенными органами	
1.1 Социально-психологический метод управления в таможенных органах.....	5
1.2 Психологические аспекты управления в таможенных органах.....	8
Глава 2. Социально-психологический климат в таможенных органах	
2.1 Управление социально-психологическим климатом в таможенных органах.....	24
2.2 Рекомендации по совершенствованию социально психологического климата в таможенных органах.....	31
Заключение.....	39
Список использованных источников.....	41

ВВЕДЕНИЕ

Социально-психологические методы являются средством реализации управленческих воздействий на персонал, основанных на моделях использования социологии и психологии. Эти методы ориентированы как на команду, так и на отдельных лиц. Масштаб и режимы экспозиции, их можно разделить на: социологические, направленные на группы сотрудников во время их продуктивного взаимодействия и психологические, целенаправленно влияющие на внутренний мир индивидуума.

Методы психологического давления являются важными частями психологических методов управления. Они обобщаются необходимые и законно разрешенные методы психологического воздействия на персонал для координации действий сотрудников в процессе совместной производственной деятельности. Среди разрешенных методов психологических эффектов включают: предложение, убеждения, подражание, участие, побуждение, принуждение, осуждение, запрет, требование, порицание, командование, обман ожидания, намек, комплимент, хвала, пожалуйста, совета и т.д.

Для эффективного применения практики психо-социального управления в таможенных органах Российской Федерации создана психологическая служба. Организованная психологическая служба, состоящая из таможенных администраций, таможни и структуры, может быть представлена в виде подразделений, групп, секторов, индивидуальных специалистов-психологов, исходя из задач, которые предстоит выполнить.

Актуальность темы исследования заключается в том, что работа в таможенном органе предполагает постоянный психологический стресс, выражающийся в постоянном психическом и эмоциональном стрессе сотрудников таможенных органов, независимо от сферы их деятельности.

Объект курсовой работы - социально-психологические методы управления.

Предметом курсовой работы является возможность использования социально-психологических методов.

Целью курсовой работы является выявление возможностей использования социально-психологических методов управления, анализ совершенствование социально-психологического климата в таможенных органах.

Цели определяют задачи курсовой работы:

- рассмотреть социально-психологический метод управления в таможенных органах;
- изучить психологические аспекты управления в таможенных органах;
- выявить особенности управления социально-психологических климатов в таможенных органах;
- разработать рекомендации по совершенствованию социально-психологического климата в таможенных органах.

Информационной базой исследования послужили труды отечественных ученых, а также нормативно правовой документ, ресурс глобальной сети Интернет.

Структура работы. Работа состоит из введения, 2-х глав, заключения и списка использованных источников.

В первой главе изучаем методологию и методы управления таможенными органами.

Во второй главе рассматриваем социально-психологический климат в таможенных органах.

ГЛАВА 1. МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ ТАМОЖЕННЫМИ ОРГАНАМИ

1.1 Социально-психологический метод управления в таможенных органах

Таможенное оформление во всех его формах и институте организации (таможенный орган, структурное подразделение таможенного органа), технологические деятельности таможенного органа, таможенных служб, сотрудники таможенных органов, - это сложный объект управления.

Основной методологический принцип решения управленческих кадров для таможенных органов России следующего, обычаи следует рассматривать в целом, так как существующая таможенная система в окружающей среде и взаимодействия с другими системами, только в таких условиях могут быть определены причины проблем происходящие в системе, источники и направления их развития. Только на этой основе могут быть определены цели, методы и ресурсы, необходимые для комплексного решения проблемы. Весь процесс принятия решений должен быть систематизированы и технические. На сегодняшний день известно довольно широкий спектр подходов, которые внесли значительный вклад в развитие теории и практики управления. Представляется наиболее целесообразным опираться на наиболее соответствующей методологической базы, гибкий, используя его в зависимости от особенностей таможенной системы, уровня и характера проблем, которые предстоит решить. В последние годы в связи с таможенной практике самого широкого процесса интереса, системный, ситуационный и наиболее активно развивается в настоящее время целостный эволюционный (познавательный) подходы.

Социально-психологические методы, основанные на использовании механизма социального управления (система взаимоотношений в коллективе,

социальные нужды и т.д.). Они предполагают использование ненормативных факторов: интересов отдельных лиц, групп и на основе законов социологии и психологии. Эти методы направлены как на команду, так и на отдельных лиц. По охвату и условиям, они могут быть разделены на: социальные, к группе работников в производственном процессе их взаимодействия, и психологические, сознательно влияющие на внутренний мир индивидуума. Социально-психологические методы управления занимают важное место среди методов контроля в таможенной системе, поэтому существует тесная взаимосвязь между социальными характеристиками коллективной, экономической и организационной деятельности.

Таким образом, эффективность работы таможенных органов в значительной степени зависит, например, от текучести кадров, зачастую обусловленных социальными и психологическими условиями труда в этой стране, а также таких факторов, как дисциплина, порядочность работников, психологическая климата в ряде лекций и т.д. Социально-психологические методы управления являются специфическими методами и методами воздействия на процесс формирования и развития коллективных, социальных процессов, которые в результате этого. Методы социального контроля, методы социального регулирования, социального регулирования, социальной преемственности, социальных инноваций и моральных стимулов.

Целью социальных и психологических методов является удовлетворение растущих социальных потребностей работников, их всестороннее, гармоничное развитие и совершенствование на этой основе, сервисной деятельности индивидуума и эффективного функционирования команд. Эти методы управления основаны на использовании социального механизма, который действует в группе, которая включает в себя неформальные группы, роль и статус индивидуума, систему отношений в коллективе, социальные нужды и другие социальные аспекты [9, с.184].

Методы социального управления позволяют оценивать место и назначение сотрудников в команде, выявлять неформальных лидеров и

оказывать им поддержку в использовании мотивации персонала для достижения конечного результата работы, обеспечения эффективной коммуникации и предотвращение межличностных конфликтов в команде. Среди этих методов контроля: социальное планирование, социальные исследования, оценка личностных качеств, нравственность, партнерство, конкуренция, Управление конфликтными ситуациями.

Методы социального воздействия отражены в планах социального развития коллективов таможенных органов, включая меры по улучшению культурно-образовательного и квалификационного уровня работников, борьбе с оборотом, улучшению условий труда и жизни. Психологические методы управления направлены на регулирование отношений между сотрудниками таможенных органов путем создания оптимального психологического климата в команде. Они включают в себя методы: набор небольших групп и групп; гуманизации работы; психологические мотивы (мотивация), профессиональный отбор и обучение.

Применение психологических методов управления должно быть интегрировано с социальными, организационными и экономическими методами, так как только в этом взаимодействии можно достичь оптимального решения комплексных проблем социального развития коллектива. Для эффективного применения социально-психологических методов управления в таможенных органах Российской Федерации создана психологическая служба. В таможенной администрации организована психологическая служба, таможня и структура могут быть представлены в виде отделов, групп, секторов, индивидуальных психологов, исходя из количества выполняемых задач.

Основными целями психологической службы являются:

- психологическая поддержка управления персоналом таможенного органа;
- психологическая работа по повышению профессионального уровня сотрудников таможни;

- психологическая работа по оптимизации социально-психологического климата в таможенных группах;
- оказание психологической помощи работникам и членам их семей;
- Психологическое вмешательство в работу с таможей.

Таким образом, социально-психологические методы управления являются методами и методами воздействия на процесс формирования и развития команды. О социальных процессах, происходящих в нем. Целью социально-психологических методов является удовлетворение растущих социальных потребностей работников, их всестороннее, гармоничное развитие и совершенствование на этой основе, сервисной деятельности индивидуума и эффективного функционирования команд.

1.2 Психологические аспекты управления в таможенных органах

Психология таможенной деятельности является отраслью психологической науки, предметом которой являются особенности психики сотрудников таможенных органов и их деятельность в конкретных условиях таможенной службы. Проблема психологии в таможенном бизнесе сложный и многогранный. Цель состоит в том, чтобы оказать конкретную помощь всем, кто изучает таможенное и таможенное право, а также тех, кто участвует в области таможенного дела, в разработке и осуществлении плодотворной коммуникации и взаимодействия в корректировке их поведения [14, с.71].

Рассмотрим следующие основные моменты. Во-первых, должностные лица таможенных органов обязаны обладать различными знаниями, навыками и способностями. Ведущими среди них являются знания экономического и правового характера. Также высоко ценятся навыки и навыки их практического применения. В то же время, хорошо известно, что в

любой сфере работы успешно работают только те, кто умеет работать с людьми.

Повседневное деловое общение с представителями организаций и физических лиц-участников внешнеэкономической деятельности, с коллегами по работе, боссом и подчиненными, требует профессиональной и психологической готовности. Это подразумевает:

- умение устанавливать, основываясь на конкретной модели поведения, общаться с людьми, иметь психологический эффект;
- умение строить межличностную коммуникацию, достаточное время (от сотрудничества с коллегой в горьком соперничестве с сомнением по делу о нарушении таможенных правил);
- готовность скорректировать свое поведение, модель общей ситуации и стиль отношений с другими при выполнении задач таможенной службы;
- знание нейтрализует конфликтные ситуации и из них, пути улучшения отношений с другими людьми;
- умение визуально проанализировать личность коммуникационного партнера, распознать истинный смысл его жестов, жестов, мимики, слов;
- овладение техникой снятия стресса и улучшения их здоровья.

Во-вторых, таможенники должны быть знакомы с общими принципами психологии. Это включает в себя: типологию личности (например, сангвиники, желчные, непонятные, меланхолические) и определение типа темперамента; определение методологии типологии, психологической открытости и интимности партнера.

В-третьих, чрезвычайно важны элементы практической психологии в таможенных делах. Этот вопрос в основном охватывает следующие аспекты:

- метод контакта;
- методы психологического присоединения к партнеру по диалогу;
- психологические аспекты обследования в случаях нарушения таможенных правил;
- визуальная идентификация признаков торговли людьми;

- психологические аспекты разговора;
- как прислушиваться к практическим рекомендациям;
- телефонный разговор, практические рекомендации: что нужно изменить?

В-четвертых, проблемы конфликтных ситуаций. В самой схематичной форме они включают в себя: конфликт. Основная концепция. Связи в конфликтных ситуациях. Методы преодоления конфликта.

В-пятых, глава таможи. Психологические характеристики управленческой деятельности. Современный лидер:

- личные качества и стиль управления;
- личностные качества руководителя;
- отношения с подчиненными.

Давайте сосредоточимся на таких важных вопросах, как отношения с подчиненными.

1. Как обращаться с подчиненными, которые раздражали одно критическое слово? Вы можете воспользоваться возможностью, чтобы тщательно подготовить такого человека к плохим новостям. Попробуйте обратное: Идите прямо к точке. Например: «я должен сказать вам, что я очень расстроен по поводу небрежности и неполноты подготовленного вами документа». Мне кажется, что это не то, что мы договорились, грустные люди начнут много говорить, злиться, смущаться и, безусловно, представят объяснения и доказательства того, что это не его вина. Он может даже сказать, что проблем нет, и ваше обвинение необоснованно. Вы должны оставаться стойкими, пока работник не достигнет вершины. Поставить его перед тем, что проблема действительно существует.

Вы можете получить дополнительный заряд эмоций и рационализации. Слушать. Не соглашайтесь, пока вы не знаете, что его объяснение действительно заслуживают вашего внимания. Продолжайте возвращаться к вопросу: «как вы собираетесь это исправить? Не позволяйте себе быть

убежденным, и не прекращайте говорить, пока не услышите ответ, который вы хотите».

2. После краткого выговора вы сообщите сотруднику не несколько добрых слов. В конце разговора вы понимаете, что критика не воспринимается. Он, наверное, услышал только приятную часть разговора. Ваши действия? Опасности смешивания отрицательной и положительной обратной связи, какие положительные аспекты могут ослабить негативные до такой степени, что последние не будут приняты всерьез или вспомнил. Но довольно часто менеджеры стараются смягчить боль критики (как для себя, так и для критики подчиненных). Здесь необходимо знать стремление большинства людей к положительным результатам их работы. Это смело сказать, что они будут принимать критику, если она сопровождается объяснением того, как исправить неправильные вещи. Важно также, чтобы отношения между лидером и подвергли критике, подчиненные были равны, указывая на то, что голова отреагировала только на конкретное правонарушение.

3. Всякий раз, когда у вас есть серьезный разговор с одним из ваших подчиненных, критиковать его работу и спросить, почему он это делает, он ограничивается молчанием. Как изменить ситуацию, потому что, конечно, вы неприятно, вы расстроены и сердиты. Сотрудник четко нашел хороший способ выразить свое недовольство. Меньше пытаются поговорить с ним, сказать, что я хотел, и попросить ответа. После этого, тихо. Взглянуть на него. Может быть, он начнет испытывать тот же стресс, что вы находитесь в вашем молчании. Не прерывайте молчание, или вы дадите ему возможность выбраться из этой ситуации. В конце концов, раб поймет, что не может уйти без ответа.

4. Вы критикуете его подчиненного, который, в свою очередь, реагирует очень эмоционально и даже плачет. Мне нужно, чтобы ты отключила разговор. Как заставить ее понять, что ваш гнев просто? Слезы дают работнику хорошую помощь, хотя вполне возможно, что он действует

бессознательно. Это даст волю своим чувствам, когда вы критиковать ее, потому что она, таким образом, удалось избежать неприятного разговора. Таким образом, решение не прерывать критического утверждения. Когда она начинает плакать, дайте ей время успокоиться, а затем продолжить. Не останавливайтесь, пока вы говорите мне все, что вы считаете правильным, и даже больше, пока у вас есть ее обещание исправить ошибку. Всякий раз, когда у вас есть желание прекратить разговор, помните, что вы (даже бессознательно) манипулировать.

5. В вашем офисе во время разговора раб «потерял нрав». Что вы будете делать? Первое, что нужно сделать, это закрыть дверь. Не хочу, чтобы остальные стали зрителями «игры». Если его декламация не имеет четкого направления, можно воспринимать его как свидетельство более крупной проблемы.

Сотрудник пережил перегрузку, и вам понадобится терпение, чтобы выдержать все взрыв его возмущения, если вы хотите знать фон. Импульс для этого события может быть совершенно случайным и незначительным. Прежде чем выяснить причину, пусть раб сказал. Слушать его. Примите добросердечно к ощупываниям. Пусть выражает все это болезненным и раздражительным. Затем заручиться его помощью в прояснении причин для озабоченности.

Если причина оправдана, вы можете изменить ситуацию. Если он не находится под вашим контролем, он подчиненный, по крайней мере, чтобы проверить это. Вы должны признать, что трудно оставаться спокойным, когда вы выступаете в качестве мишени. Утешение может быть то, что на самом деле вы не причина всплеск возмущения. Вы должны, вместе со своими подчиненными, выяснить, в чем заключается проблема и, если возможно, определить ее решения.

6. Ваш депутат слишком демократичен. Вы думаете, что это дает сотрудникам слишком много свободы и власти, и что это вызовет ему неприятности. Тогда вам нужно будет поставить его дела в порядок. Если вы

не должны были грабли любой мусор, то этот человек является находкой, то есть вы должны бороться с вашими ошибками или неудач, и с его страхом того, что может произойти. Почему бы не поделиться с ним его беспокойство? Пусть он знает, что, хотя вам не нравится его стиль лидерства, вы все еще признать, что он работает хорошо. Однако, если это является причиной неприятностей, он ответит. Это правовое требование. И если его работа по-прежнему возникают проблемы, прежде чем вы судебного преследования, вы должны убедиться, что это происходит в основном из-за его манеры общаться с людьми.

7. Ваш заместитель знает работу от начала до конца. Но она нечувствительна к людям и оскорбляет людей, с которыми он работает. Вы пытались поговорить с ним, но он не понимает, что вы говорите. Часто эти люди считают, что трудно понять, что вы имеете в виду, когда вы говорите о необходимости быть чувствительным. Ваша реакция на его действия должна основываться на конкретной ситуации, в которой работник не проявил чувствительность и не достиг желаемых результатов. Вы должны быть готовы показать ему пример с лучшими результатами. Может быть, он будет спорить, но если вы сможете показать, как и почему он не будет работать, он начнет слушать вас. Не дайте ему слишком много примеров, чтобы задуматься, как только вы перезапустить, чтобы поймать его. Все это займет время, но вам придется улучшить свое отношение к людям, результаты которых замечают и поощряют.

8. Как иметь дело с подчиненными, которые приходят к вам с личными вопросами? Слушать. Создать атмосферу, в которой сотрудник будет настроен на беседу. Продемонстрировать свое понимание. Все, что вам нужно сделать, это быть добрым к этому вопросу. Вы можете не согласиться с тем, как подчиненный видит этот вопрос, но согласитесь, что проблема действительно существует. Будет мало пользы (и, возможно, вреда), если вы говорите в утешительный тон: «я уверен, что вы преувеличиваю все это». Не претендуйте на то, чтобы быть судьей. Если сотрудник обсуждает события и

действия, о которых вы не одобряете, старайтесь не показывать мои чувства. Давать информацию, а не советы. Например, если вы считаете, что он может использовать профессиональную помощь, не думайте об этом, и просто уточните, что такая помощь возможна.

9. Что делать с сотрудником, который постоянно приходит к вам жаловаться на мелочи? Когда подчиненный жалуется на разные случаи, не одно и то же снова и снова, это, наверное, не так важно для нее, что эти жалобы, как необходимость привлечь Ваше внимание. Если Вы хвалите ее за работу и вознаграждение результаты ее работы, вполне возможно, что поток жалоб будет на стороне. Если количество жалоб не уменьшилось, но вы уверены, что они не являются серьезными, то убедитесь, что это не просто принять ваше время. Объясните, что вы делаете важную работу и не в состоянии прервать его. Таким образом, вы не можете полностью устранить жалобы (да, нет необходимости в этом, так как некоторые из них могут действительно привести к обучению), но вы перестаете поощрять ее очевидные попытки привлечь Ваше внимание.

10. Вы знаете, что в вас взять на себя более габаритные обязательства. Обычно вы делаете это, чтобы избежать конфликтов, но вы не можете всегда выполнять запросы, но они становятся все более, потому, что некоторые из них просто эксплуатации вашей слабости. Как я мог отказаться, потому что у вас практически нет времени на работу? Отзывчивость, готовность помогать людям, доброжелательность – хорошее качество и важная составляющая авторитета лидера. Поэтому, как можно чаще, вы должны игнорировать запросы, в том числе личные, а также те, которые кажутся вне ваших возможностей [20, с.108].

Для разработки предложений по улучшению социально-психологического климата в таможенных органах необходимо понять, почему таможенные органы нуждаются в слаженной, удобной, взаимопониманий в команде. Ответ на этот вопрос только один. Для того, чтобы таможенные органы

могли прекрасно выполнять свои функции, вам понадобится командный климат, который обеспечит хороший рабочий процесс.

Говоря об улучшении социально-психологического климата, необходимо, прежде всего, улучшить факторы, определяющие состояние социально-психологического климата. Наблюдения и исследования позволяют выявить шесть основных групп факторов, определяющих социально-психологический климат и, в конечном счете, состояние здоровья и работоспособность работников конкретного подразделения таможенных органов, нуждающихся в улучшении их повседневной работе.

1. Функциональные факторы обслуживания (условия работы и оборудование рабочих мест, предоставление трудового оборудования, коммуникация, охрана и т.д., Организация работы, режим работы и отдыха, график работы и т.д., достоверность и ясность ролей между функциональная уверенность в структуре деятельности каждого сотрудника, ясность его обязанностей, прав и обязанностей, отношение менеджмента к трудовым работникам).

2. Экономические факторы (система оплаты труда, своевременное получение заработной платы, разграничение заработной платы в соответствии со стоимостью труда, справедливое (или несправедливое) распределение материальных вознаграждений, льгот, премий, надбавок).

3. Управленческие факторы (стиль и методы управления персоналом, персонал управления отношениями, единство командования, преемственность в оценке и подборе методов воздействия на подчиненных, социальное расстояние между руководителями и подчиненными, этика, взаимодействие управленческого и исполнительного уровня и т.д.).

4. Психологические факторы (взаимоотношения работников между собой; степень социально-психологической совместимости, уровень конфликта, взаимодействие между отделами, отношения работника с прямым руководителем, мнение группы, нормы и традиции поведения, характер восприятия и оценки работников друг к другу).

5. Факторы профессиональных квалификационных характеристик работников (численность персонала, штатное расписание, квалификация персонала выполняемой деятельности; обеспечение адаптации и вступления в должность, перспективная квалификация, карьерные перспективы и карьерные пути, Обоснованность выбора и размещения персонала).

6. Правовые факторы (оптимальность и последовательность правовых актов, регламентирующих профессиональную деятельность, соответствие нормативно-правовым актам требованиям современных операций, наличие для каждой должности должностных инструкций с указанием размера пошлин, права и обязанности, форма и содержание законодательства, простота в их применении) [7, с.205].

Изучение социально-психологического климата может основываться на практических аспектах, таких как наблюдение, беседа, анализ деятельности, анализ движения персонала и состояние дисциплины, обобщение независимых характеристик и психологические методы, требующие специальной подготовки, Социометрическое опрос, анкетирование, масштабирование. Во время наблюдения и собеседования с сотрудниками таможи целесообразно использовать косвенные индикаторы уровня развития социально-психологического климата.

За благоприятный (зрелый, здоровый) социально-психологический климат, необходимый для улучшения распространенности бизнеса, творческого настроения в течение рабочего дня; чувство сплоченности группы и товарищества; высокий профессиональный уровень сотрудников; хорошие отношения между руководителями и подчиненными; единообразие распределения рабочей нагрузки и стресса на каждого члена группы; своевременность и объективность урегулирования конфликтов; справедливость в оценке членов группы, а также распределение вознаграждений, решений, материальных и жилищных проблем; нежелание членов команды покинуть это подразделение даже на более высокую должность; использование возможностей неформального лидерства для

решения сервисных и образовательных задач; критика и самокритика; коллективное обсуждение наиболее важных решений; согласие на замену другой, чтобы помочь ему.

Прежде всего, вам необходимо иметь дело с неблагоприятным (незрелым) социально-психологическим климатом, а именно:

- с частыми задержками и длительным отсутствием;
- длинные разрывы дыма во время работы;
- неточное выполнение решений и распоряжений руководства;
- распространение слухов друг о друге;
- скрытая критика условий труда;
- пустая трата времени;
- отказ от работы сверхурочно;
- частые конфликты между трудящимися и ликвидация группы из их решения; частые нарушения дисциплины;
- высокая текучесть кадров, частые переводы в другие отделы на равноценные должности;
- низкая активность при обсуждении официальных и специальных вопросов.

Информационная нагрузка, работа в сжатые сроки (время принятия решений, строгая отчетность и т.д.) не стандартизированный рабочий день – это основная «работа» причин, которые создают постоянный эмоциональный стресс. Кроме того, в повседневной жизни, чиновники постоянно сталкиваются со многими другими межличностными и личными стимулами, возникающими в процессе общения и взаимоотношений между людьми. Возникающее нервное напряжение из-за воздействия этих причин влияет не только на качество выполняемой работы, но и непосредственно на весь организм, что в будущем может существенно повлиять на здоровье, привести к ухудшению физического благополучия и тем самым снизить уровень эффективности и результативности [18, с.220].

Ранее перечисленные факторы, влияющие на работу таможенников, являются не более чем стрессовой ситуацией. Следует предусмотреть, что стресс понимается как стресс, который активизирует дополнительные усилия для достижения цели. То есть постоянное присутствие в депрессивном состоянии является ничем иным, как напряжением, и в этой связи необходимо осуществлять ментальное самосознание (ментальный самоконтроль – это набор методик и методов коррекции психофизиологического состояния, помогающий уменьшить уровень стресса, повышает эффективность и степень психологического комфорта не более чем стрессом, разработанным психологическим механизмом защиты от стрессов.).

Несмотря на то, что при поступлении на работу в таможенный орган, каждый заявитель, с помощью специальных методов, прохождение тестов от психолога, не каждый способен справиться со стрессовыми ситуациями, возникающими. Это для работы, для ведения психической саморегуляции, такое разделение персонала, как психолог, сознательно. Сессии с психологом имеют несколько целей, начиная от простых сеансов практики и релаксации сессий с Исполнительным персоналом и выборных должностных лиц, это не только процесс восстановления после психологического стресса, но и улучшить психологическая атмосфера в команде. Таким образом, активизируется процесс предотвращения конфликтных ситуаций, что положительно сказывается на качестве работы.

Отделение психологической разгрузки (далее «КПР») представляет собой специально оборудованную изолированную комнату, в которой создаются оптимальные условия для повышения эффективности профессиональной деятельности офицеров путем снятия эмоционального напряжения, восстановления, проведения психотерапевтические действия. Целью КПР является оказание психологической помощи сотрудникам и сотрудникам таможенных органов и членам их семей. Центры организованы в областных

таможенных управлениях, таможенных постах, в организациях, подчиненных ФТС России в Российской таможенной академии [3, с.142].

Основные задачи, выполняемые в КПР:

1. психологическая профилактика стрессовых расстройств, психосоматических расстройств, должностных лиц и сотрудников;
2. растущее сопротивление должностных лиц и работников воздействию стрессовых факторов и снижению негативных последствий этих факторов;
3. Восстановление профессиональной эффективности персонала и работников;
4. психологическая подготовка офицеров и работников, методы обучения и методы психической саморегуляции;
5. проведение индивидуального и группового психологического консультирования по соответствующим личным и профессиональным вопросам;
6. психокорректирующая работа с государственными чиновниками и работниками;
7. пропаганда психологических знаний.

1. КПР предназначен для групповых и индивидуальных занятий и отдыха должностных лиц и работников таможенных органов и организаций.

2. Порядок работы КПР определяется психологом с требованиями настоящих руководящих принципов, а также официальными административными регламентами, планами работы психолога, управленческими запросами и потребностями должностных лиц и персонала.

3. Возможность посещать занятия в КПР обеспечивается с каждым сотрудником и работником на основе его профессиональной занятости и в соответствии с его желанием.

4. Продолжительность работы в КПР определяется в соответствии с нормами продолжительности психолога в соответствии с технологической картой.

5. Количество классов в КПП определяется психологом и может быть одноразовым, периодическим или постоянным, в зависимости от состояния и потребностей должностных лиц и персонала.

6. График работы КПП осуществляется психологом и утверждается руководством таможенного органа или организации.

7. Занятия могут проводиться с помощью специальных аудио-визуальных записей под руководством психолога или психолога.

8. Другие эксперты могут участвовать в КПП в соответствии с целями и функциями КПП.

9. Перечень необходимого оборудования для КПП осуществляется психологом в соответствии с этими рекомендациями, а также объемом исследования и осуществляется соответствующими подразделениями таможенного органа.

10. При использовании психолога для ППМ медицинское оборудование в релаксации назначение должностных лиц и работников с хроническими заболеваниями должно получить совет от врача об отсутствии противопоказаний к применению таких методов воздействия, которые психолог должен предупредить их.

11. Чтобы учесть работу КПП, психолог вносит соответствующие записи в реестр психологической работы.

12. Психолог резюмирует ход работы КПП и представляет их в своих докладах.

13. Использование КПП в целях, не связанных с психологической работой, не допускается [12, с. 96].

Психолог таможенный орган вправе:

- проводить индивидуальные психологические и социально-психологические исследования в таможенном органе;
- вносить предложения руководству;
- совершенствование структуры и работы психологического отдела таможенного органа;

- запрашивать у должностных лиц необходимую документацию и информацию; к материалам личных дел должностных лиц и работников таможенных органов и встречаться с ними по установленному порядку (с регистрацией соответствующего доступа);

- участие в научно-практических семинарах и конференциях, посвященных психологическим вопросам;

- обратиться к руководству таможенного органа по вопросам логистики; перестать работать с людьми, которые отказываются участвовать в психологическом обследовании; Стажировка, тренинги по практической психологии и др.

Психолог обязан:

- осуществлять организационную, методологическую и информационную поддержку и функциональное управление деятельностью психологов таможенных и таможенных постов;

- осуществлять профессиональный и психологический отбор кандидатов для обслуживания (работы) в таможенных органах;

- осуществлять постоянный психологический контроль должностных лиц и работников таможенных органов (регулярный обзор, анализ поведенческих факторов), членов «группы риска»;

- участие в работе сертификационной комиссии;

- провести психологический анализ резерва для продвижения на управленческие должности;

- участвовать в формулировании рекомендаций по размещению персонала в соответствии с индивидуальными психологическими характеристиками и профессиональными качествами должностных лиц и работников таможенных органов;

- проведение социально-психологических исследований;

- проведение психологической профилактики преступлений, несчастных случаев и нарушений служебной (трудовой) дисциплины;

- обучение должностных лиц и сотрудников таможенного органа путям и методам взаимодействия с участниками внешнеэкономической деятельности и методам защиты при психологическом стрессе;
- предоставление психологических консультаций сотрудникам и сотрудникам таможенного органа;
- предоставлять руководителю таможенного органа психологическую информацию и вносить предложения, рекомендации по оптимизации социально-психологических процессов в таможенных группах;
- оперативно подготавливать и представлять в таможенные органы отчетные материалы и т.д.

Психолог отвечает за:

- организацию психологической работы в таможенных органах;
- правильное применение психологических методов;
- объективность данных, которые они психологические выводы, предложения, выводы и рекомендации;
- профессиональная этика [5, с. 75].

Обычно существуют основные формы и методы психологической работы:

- психологическое тестирование, анкетирование;
- индивидуальное консультирование;
- психологическое сопровождение таможенной деятельности и др.

Профессиональные стандарты, требования к психологу на основе так называемого этического кодекса и профессиональных навыков, которые должны направлять повседневное поведение психолога на фундаментальные универсальные ценности и уважать достоинство и уникальность каждого человека, ее прав и возможностей.

Сегодня следует рассмотреть основные направления совершенствования организации деятельности психологов и психологических служб:

- развитие нормативно-правовой базы (внедрение практического психолога практики, которая будет управлять такие аспекты, как организация, содержание, формы и методы работы психолога;

- методологическое, материально-техническое обеспечение, предоставление возможности квалификации, создание новых организационных форм образования и обмен опытом как отечественного, так и зарубежного);

- целенаправленная организация собственной деятельности советника (реализация модели деятельности практического психолога в его работе);

- постоянное профессиональное развитие психолога (реализация их потенциала на основе построения индивидуальных программ развития, определение критериев уровня профессионального роста), а также организованная деятельность психолога.

Таким образом, совершенствование методологии использования методов управления в управлении таможенными органами является органической и значительной частью всей проблемы повышения эффективности системы таможенного управления.

ГЛАВА 2. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ

2.1 Управление социально-психологическим климатом в таможенных органах

Наиболее важным аспектом производственной деятельности является благоприятный социально-психологический климат трудового коллектива. Она обеспечивает высокопроизводительных членов команды, сплоченности, а также поддержку и взаимную помощь сотрудников таможни в достижении целей таможенных органов. Коллективное достижение поставленных целей является гарантией высоких результатов в деятельности таможенных органов.

Социально-психологический климат - это эмоциональная окраска психологических отношений членов группы, возникающая на основе их сочувствия, совпадения интересов и персонажей. Отличительными чертами благоприятного социально-психологического климата являются оптимизм, доверие, радость, чувство комфорта и безопасности, взаимная помощь и поддержка, внимание и теплота в отношениях, открытость к диалогу, возможность интеллектуального и профессионального роста, чувство спроса и т.д. Что касается неблагоприятного социально-психологического климата, то он характеризуется пессимизмом, напряженностью и конфликтными отношениями, раздражительностью, отсутствием доверия, страхом перед ошибками и страхом наказания, недоразумением и недоверием, враждебностью, недовольством с работой, пассивностью и нежеланием участвовать в развитии команды и Организации. Социально-психологический климат команды во многом зависит от объективных и субъективных факторов. Прежде всего, вы можете выделить внешние факторы (экономическая, политическая и социальная ситуация) и внутренние

(Организация и условия труда, система стимулирования, стиль управления) окружающей среды Организации [11, с.317].

Для благоприятного социально-психологического климата характерно:

- чувство сплоченности группы;
- равномерное распределение нагрузки на каждого члена команды;
- высокий уровень профессиональной подготовки сотрудников;
- поддерживающие отношения между руководителями и подчиненными;
- беспристрастность и своевременность урегулирования конфликтов;
- Оценка судейской группы и распределение вознаграждения;
- критика и самокритика;
- использование неформального лидерства в решении сервисных и образовательных задач;
- коллективное обсуждение решений;
- взаимная помощь и помощь между членами команды.

Управление социально-психологическим климатом является достаточно сложным и включает в себя осуществление ряда мероприятий, в том числе:

- управление развитием основных психологических элементов климата (нормы, ценности, ожидания, традиции, отношения, группа отношения);
- оптимальный набор, профессиональная подготовка и регулярная оценка;
- предотвращение и разрешение межличностных конфликтов;
- на основе самых активных и уважаемых членов команды.

Огромная нагрузка в формировании и поддержании социально-психологического климата в команде падает на плечи головы. Лидер, который заботится о позитивном социально-психологическом климате, должен тщательно учитывать личностные характеристики команды. Для того, чтобы сделать свое лидерство и влияние более эффективным, менеджер должен развивать и применять власть. Социально-психологические методы

управления занимают важное место среди методов контроля в таможенной системе, поэтому существует тесная взаимосвязь между социальными характеристиками коллективной, экономической и организационной деятельности. Таким образом, эффективность работы таможенной службы во многом зависит, например, от текучести кадров, зачастую из-за социально-психологических условий работы на таможне, а также таких факторов, как дисциплина, сознание персонала, психологический климат в команде, социально-психологические методы управления – это пути и методы воздействия на процесс формирования и развития коллективных, социальных процессов.

Целью социальных и психологических методов является удовлетворение растущих социальных потребностей работников, их всестороннее, гармоничное развитие и совершенствование на этой основе, сервисной деятельности индивидуума и эффективного функционирования коллектива. Эти методы управления основаны на использовании социального механизма, который действует в группе, которая включает в себя неформальные группы, роль и статус индивидуума, систему отношений в коллективе, социальные нужды и другие социальные аспекты. Методы социального контроля, методы социального регулирования, социального регулирования, социальной преемственности, социальных инноваций и моральных стимулов.

Методы социального воздействия отражены в планах социального развития групп таможенных органов, включая меры по повышению культурного, образовательного и квалификационного уровня работников, борьбе с текучестью кадров, улучшению условий труда и жизни условия. Методы психологического менеджмента, направленные на регулирование отношений между таможенными чиновниками путем создания оптимального психологического климата в команде. В их число входят методы:

- вербовка небольших групп и групп;

- гуманность работы; психологическая мотивация (мотивация), профессиональный отбор и обучение.

Использование психологических методов управления должно осуществляться в сочетании с социальными, организационными и экономическими средствами, поскольку только в этом взаимодействии мы можем достичь оптимального решения сложной группы социального развития. Выполняют различные руководящие функции, воплощенные в жизни различных методов, которые соответствуют конкретным рабочим стилям. Существует три стиля руководства: стиль директивы. Руководитель, строго регулируя задачи и методы работы подчиненных, сосредотачивается на всех делах в своих собственных руках, в то время как, практически не консультируясь с подчиненными, не терпит возражений и обсуждает их решения. Часто это можно объяснить психологией поведения «собственника» или «держателя», или страхом того, что никто, кроме него, не сможет принять правильное решение, и это может привести к отрицательному результату компании. Руководители с дружелюбным стилем информируют членов команды о своих планах деятельности Организации, консультируются с ними и учитывают их взгляды в процессе принятия решений. Более того, они избегают навязывания своих мнений о своих подчиненных, обсуждают с ними варианты, дают работникам независимость в тех вопросах, которые касаются сфер деятельности каждого из них, используют их инициативу в решении проблем [16, с.132].

Глава пассивный (пассивный) стиль на практике среди лидеров встречается редко. Однако этот стиль характерен для менеджеров, назначаемых на основе семейных или дружеских связей, или, при необходимости, присутствия официального лидера, который в свою очередь подчиняется кому-то другому. Такой лидер характеризуется нерешительностью и отсутствием твердости в принятии решений. Задача, которую он ставит в самых общих чертах, практически не контролирует процесс их реализации. Пассивный относится к работе. Иногда он пытается

передать решение вопросов своей компетенции одному из своих подчиненных, отойти от принятия решений. Экономическая нестабильность в России негативно сказывается на психологическом состоянии различных категорий государственных служащих (в том числе должностных лиц и таможенников).

Практика таможенных органов показывает, что государственные служащие не всегда способны адаптироваться к собственным профессиональным опасностям и перегрузкам, они не в состоянии справляться со стрессовыми ситуациями, теряются в экстремальных условиях. Все это связано с физической, психологической и моральной перегрузкой службы, а также отсутствием необходимой профессиональной и психологической подготовки. Для поддержания психического здоровья и эффективности в процессе профессиональной деятельности таможенных экспертов и таможен коллектива в целом создают психологическую службу в системе таможенных органов. Психологическая служба таможенных органов Российской Федерации была создана в феврале 1995 г. Должности психологи привезли в Соединенные Штаты региональных таможенных и таможенных служб. Деятельность психологических служб регулируется приказом ФТС России № 1164 от 14 декабря 2000 г. «Об утверждении положения о психологической службе таможенных органов Российской Федерации». В соответствии с этим порядком, ряд функций в психологической службе таможенных органов для обеспечения позитивного социально-психологического климата в коллективах таможни.

Основные функции психологических услуг:

1. Продвижение таможенных органов в адаптации к службе в таможенных органах.
2. Психологическая работа с кадровым резервом для продвижения на руководящие должности.
3. Участие в сертификационных процессах, ротация персонала, прогнозирование профессионального развития должностных лиц таможни.

4. Изучение и анализ социально-психологических процессов в группах, разработка предложений по управлению их оптимизацией.

5. Психологическая профилактика нарушений трудовой дисциплины.

6. Психологическое консультирование чиновников и таможенников для улучшения социально-психологического климата в таможенных органах, есть ряд областей:

Первая область - это борьба с выраженным уровнем конфликтов. Конфликт всегда создает стрессовую ситуацию, что негативно сказывается на социально-психологическом климате. Если конфликтующие субъекты не находят общей почвы, даже когда глава таможни пост вмешательства или таможни, она требует профессиональной помощи. Эффективным решением является привлечение психолога к тренингу для улучшения социально-психологического климата [8, с.104].

Вторая область, формирование творческого климата в команде. В современных условиях таможенная активность все больше зависит от творческих идей. Одним из основных условий инновационной деятельности сотрудников таможни является обеспечение безопасности поставок новых идей. Пользователи будут воздерживаться от предложения новых идей, если они опасаются, что это может привести к потере позиций, негативное отношение со стороны руководства и коллег. Другим важным условием является наличие так называемой свободы деятельности, т.е. наличие независимости при выполнении работ. Появление и развитие новых идей облегчает неформальные контакты между должностными лицами таможенных органов.

Третье направление направлено на повышение общей удовлетворенности работой. Это включает в себя удовлетворение условий труда, удобство работы, оптимальный режим совмещения работы и досуга, логистические мероприятия, интерес к работе, удовлетворенность отношениями с коллегами и менеджментом и т. д.

Очень важным фактором в улучшении социально-психологического климата является система мотивации. Материальные и моральные стимулы являются решающим моментом в формировании социального и психологического статуса человека в коллективе. Сотрудники таможни должны понимать систему работы и вознаграждение за нее. Каждый должен знать, как и за что он будет получать ощутимые выгоды. Кроме того, для поощрения сотрудников необходимо четко определенную позицию в карьере. Таким образом, эффективность работы таможенных органов как социальной организации зависит от оптимизации таких направлений социально-психологической работы, выбора руководителя адекватного стиля управления, согласованности, контроля и особенностей организационных культурных стилей, степень благоприятного социально-психологического климата и другие факторы, определяющие социально-психологический «портрет» института.

Социально-психологический анализ организации предполагает не столько изучение определенных характеристик организационной среды, сколько изучение взаимосвязи этих характеристик в контексте общей социально-психологической ситуации. Необходимость и целесообразность комплексного подхода к оценке социально-психологических характеристик учреждения, по мнению российских авторов, таких как В.А. Сластенин, ЕА Руднев и др. Однако, несмотря на работу русской социальной и организационной психологии, связь различных организационных и психологических факторов в едином социально-психологическом климате в институте все еще слабо понята.

Концепция социально-психологической ситуации не является новой для социальной психологии, но ее содержание по-прежнему расплывчато. В данном исследовании эта концепция рассматривается как набор характеристик организационной культуры, стиля управления и показателей социально-психологического климата.

Таким образом, можно сделать вывод, что управление социально-психологическим климатом - очень трудоемкий процесс, целью которого является создание стабильного рабочего коллектива. За лидером стоит решающая роль в создании благоприятного социально-психологического климата. Он может фундаментально влиять на характер межличностных отношений в трудовом коллективе, удовлетворение результатами и условиями работы и т. Д. И это компоненты социально-психологического климата, от которого в значительной степени зависит эффективность любой организации.

2.2 Рекомендации по совершенствованию социально-психологического климата в таможенных органах

Проблема психологии в таможенном бизнесе сложна и многогранна. Здесь мы рассматриваем только общую картину состояния и развития психологии, ее место и роль в таможенной деятельности. Цель заключается в оказании конкретной помощи тем, кто изучает таможенное и таможенное право, а также тех, кто занимается вопросами таможенного дела, в разработке и осуществлении плодотворного диалога и сотрудничества, в целях корректировки их поведения.

Во-первых, таможенные чиновники должны обладать различными знаниями, навыками и навыками. Ведущим среди них является знание экономического и правового характера. Также высоко ценятся навыки и навыки их применения на практике. В то же время хорошо известно, что в любой сфере работы успешно работают только те, кто умеет работать с людьми.

Повседневная деловая коммуникация с представителями организаций и отдельных лиц-участников внешнеэкономической деятельности, с коллегами,

начальством и подчиненными требует профессиональной и психологической готовности. Это включает в себя:

- способность установить, на основе определенной модели поведения, контакт с людьми, чтобы обеспечить им психологический эффект;

- умение строить межличностную коммуникацию, достаточное время (сотрудничать с коллегой в тесной гонке с допросом в случае нарушения таможенных правил);

- готовность скорректировать свое поведение, модель и стиль коммуникационных отношений с другими при выполнении задач таможенной службы;

- владение навыками для нейтрализации конфликта и из них, как улучшить отношения с другими;

- умение проводить визуальную диагностику личности собеседника, распознавать истинный смысл его движений, жестов, мимики, слов;

- овладение техникой снятия стресса и улучшения собственного благополучия.

Психологическая характеристика деятельности таможенных чиновников предполагает изучение специфики ее внешней среды (объекта, окружающей среды, результатов и их воздействия на психику), внутренних условий (целей, мотиваций, методов) и самоконтроля. Основной целью сотрудников таможни является эффективный таможенный контроль с целью обеспечения экономической безопасности России, охраны здоровья и нравственности.

Деятельность таможенников осуществляется под постоянным самоконтролем, число которых в значительной степени определяется продолжительностью работы, сложностью отношений с различными категориями лиц, подлежащих таможенному контролю, психофизиологического состояния. Степень эмоционального стресса зависит от характера задачи, опыта работы и психологических особенностей индивидуума и может варьироваться в широких пределах. Психологически,

существует большая личная ответственность за выполнение обязанностей; наличие надзора за работой таможенных служб специалистов и умение точно идентифицировать уполномоченного специалиста в торцевом уплотнении; обязательная деятельность, готовая к неожиданным ситуациям; влияние постоянно меняющихся объектов наблюдения, внешних факторов; высокий уровень разрешения конфликтов и т.д.

Психологические особенности деятельности таможенных чиновников в значительной степени оцениваются прямым контактом с лицом, проходящим таможенный контроль, взаимосвязью психологической конфронтации с ним, моральным давлением и высоким психическим стрессом. Эти особенности таможенной деятельности требуют высоких моральных качеств сотрудника таможни, наличия высокоразвитых когнитивно-психологических качеств, внимания, памяти, мышления, особой чувствительности визуального анализатора, морального и психологического стабильность, и приверженность, способность выйти из ситуации, возникшей в результате конфликта. Решающая роль в обеспечении верховенства права принадлежит полиции. Он определяет роль научных проблем сотрудников и психологически обоснованной работы с ним.

Разработать предложения по совершенствованию таможенных органов социально-психологического климата, необходимые для понимания того, почему таможенные органы нуждаются в хорошо скоординированной, дружественной команде. Ответ на этот вопрос, только один. Для того, чтобы таможенные органы без упрека выполняют свои функции, требуется соответствующий командный климат, который обеспечит благоприятный рабочий процесс.

Говоря об улучшении социально-психологического климата, необходимо, прежде всего, улучшить факторы, определяющие состояние социально-психологического климата. Наблюдения и исследования показывают шесть основных групп факторов, определяющих состояние социально-психологического климата и, в конечном счете, состояние

здоровья и здоровья работников конкретного подразделения таможенных органов, которые нуждаются в улучшении в их повседневной работе.

1. Сервис-функциональные факторы (труда и оборудования рабочих мест, обеспечение работы оборудования, связи, безопасности и т.д., Организация работы, работа и отдых, график и т.д., достоверность и точность распределения функций, определить структуру каждого сотрудника, ясность его обязанностей, прав и обязанностей, отношение руководства к организации работников).

2. Экономические факторы (система заработной платы, своевременность получения заработной платы, установление границ заработной платы в соответствии со стоимостью труда, справедливое (или несправедливое) распределение материальных вознаграждений, пособий, премий, премий).

3. Управленческие факторы (стиль и методы управления персоналом, Управление отношениями с персоналом, управление единством, преемственность в оценке и методах отбора влияния на подчиненных, социальное расстояние между руководителями и подчиненные, этика, управление взаимодействием и руководители исполнительного уровня и др.).

4. Психологические факторы (взаимоотношения между самими работниками, степень социально-психологической совместимости, уровень конфликта, состояние взаимодействия между отделами, работниками, отношения с непосредственным руководителем, Группа взгляд, нормы и традиции поведения, характер восприятия и признательность сотрудников друг друга).

5. Факторы профессиональные квалификационные характеристики персонала (штатное расписание, штатное расписание, сотрудники по вопросам соблюдения, осуществляющие деятельность, обеспечивающие адаптацию и вступление в должность, перспективы обучения, карьерные перспективы и карьера, обоснованность персонала выбор и размещение).

6. Правовые факторы (оптимальность и непротиворечивость правовых актов, регулирующих профессиональную деятельность, соответствие правовых актов требованиям современной деятельности, наличие по каждой должности должностной инструкции с указанием объема обязанностей, прав и ответственности, формы и содержания положений, простота использования).

Для благоприятного (зрелого, здорового) социально-психологического климата, необходимо увеличить:

- преобладание делового, творческого настроения в течение рабочего дня;
- чувство групповой сплоченности и товарищества;
- высокий уровень профессиональной подготовленности работников;
- хорошие взаимоотношения между руководителями и подчиненными;
- равномерность распределения объема работы и нагрузок на каждого члена коллектива;
- своевременность и объективность разрешения конфликтных ситуаций;
- справедливость и гласность в оценке деятельности членов коллектива, а также распределения вознаграждений, решения материальных и жилищных проблем;
- изучение социально-психологического климата могут быть основаны на практических аспектах, таких как наблюдение, беседа, анализ деятельности, анализ движения кадров и состояния дисциплины, обобщение независимых характеристик и психологических методов, требующих специальной подготовки, социометрический опрос, анкетирование, шкалирование [21, с.224].

Когда, наблюдая и беседуя с таможенным целесообразно использовать косвенные индикаторы (показатели) уровня развития социально-психологического климата.

В соответствии с Положением о психологической службе таможенных органов Российской Федерации, утвержденном приказом Государственного таможенного комитета Российской Федерации от 14 декабря 2000 г. № 1164, одна из основных функций психологической службы является исследование, анализ и прогнозирование социально-психологических процессов в группах, формулирование предложений и рекомендаций руководства по оптимизации их.

Изучение социально-психологических процессов в профессиональных группах таможенных органов осуществляется рекомендуемой психологической службой для использования методов и приемов. Любая организация разрабатывает социальную систему, и она подчиняется всем законам и принципам групповой динамики. Есть два вида деятельности: деятельность, направленные на решении основных задач и мероприятий по развитию отношений, которые возникают между людьми. Люди в организации не знают реализации поведения, которые они формируются на основе опыта, накопленного в ходе функционирования семейного сначала для каждой отдельной организации и организационной культуры этих организаций, где они работали (участие) ранее.

Таким образом, психологические особенности, характеризующие психическое состояние и поведение людей в группе, психологическом состоянии группы в целом, обладают свойством эффектов динамического, многократного воздействия и, следовательно, изменчивости.

Основные особенности и характеристики общей группы психического состояния и поведения, а также функциональные и технические характеристик, которые характеризуют поведение индивида в группе, все возникают из факта межличностного общения и характеризуются определенной психологической атмосферой. Это то, что может измениться в течение рабочего дня под влиянием различных изменений в условиях коллективной жизни.

Понятие социально-психологического климата представляет собой наиболее устойчивое эмоциональное и моральное состояние группы, отражая настроение людей, их общественное мнение, по отношению друг к другу, наиболее важным материальным и духовным ценностям. Социально-психологический климат обеспечивает наиболее интегрированную и динамическую характеристику психического состояния всех проявлений жизни группы, так как он сочетает в себе взаимодействие всех факторов и компонентов в коллективной жизни: благополучия и деятельности, а также руководства, и является наиболее регулируемым компонентом в структуре социально-психологических условий жизни группы.

Таким образом, психологический климат означает, что доминирующая и относительно стабильная духовная атмосфера команды проявляется как в стиле и тоне отношений людей друг к другу и к их общему делу. Несомненно, здоровый психологический климат является одним из ключевых факторов успешной жизни во всех сферах общественных отношений как личность и успех и профессиональная эффективность группы в целом.

Социально-психологические исследования проводятся с целью оптимизации профессиональной деятельности с целью обеспечения эффективного функционирования таможенного органа, поддерживать комфортное психологическое состояние и наиболее полную реализацию личностного потенциала сотрудников.

Наблюдения показывают, что условия часто причиной недовольства сотрудников работают, простота заданий, режим оптимальное сочетание работы и отдыха, материальной и технической поддержки. Неопределенность официальной позиции, отсутствие ясности обязанностей, полномочий и ответственности, неравномерное использование персонала, неясных критериев и показателей оценки работы.

Концепция управления неопределенностью менеджера по отношению к подчиненным, жесткий и иногда грубый стиль управления персоналом,

необъективность и несправедливость лидеров в оценках, вовлечение руководства подчиненных при выполнении своих необычных особенностей. Поздняя доставка заработной платы, ошибки в распределении материальных поощрений и бонусов. Отсутствие описания работы, правовые акты, непосредственно регулирующие деятельность, дублируют нормы, слишком много приказов и инструкций. Противоречия и конфликты, социально-психологическая несовместимость людей, недостаточный учет неформального статуса работников в команде, дисперсия групповых норм, взглядов и традиций. Если попытаться устранить эти негативные аспекты в нашей повседневной работе с персоналом, то это обстоятельство, несомненно, будет способствовать развитию благоприятного социально-психологического климата и хороших сотрудников рабочей силы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наблюдения показывают, что условия часто причина недовольства сотрудников работает, удобство рабочих мест, оптимальный режим сочетания труда и отдыха, логистическая деятельность. Неопределенность официальной позиции, отсутствие ясности обязанностей, полномочий и ответственности, неравномерное использование персонала, неясных критериев и показателей оценки работы. Концепция управления неопределенностью Менеджера по отношению к подчиненным, жесткий и иногда грубый стиль управления персоналом, необъективность и несправедливость лидеров в оценках, вовлечение руководства подчиненных в исполнение своих неосновных функций. Поздняя доставка заработной платы, ошибки в распределении материальных поощрений и бонусов. Отсутствие описания работы, правовые акты, непосредственно регулирующие деятельность, дублируют нормы, слишком много приказов и инструкций. Противоречия и конфликты, социально-психологической несовместимости людей, недостаточный учет неформального статуса работников в команде, отклонения, групповые нормы, мнения и традиции.

Если попытаться устранить эти негативные аспекты в нашей повседневной работе с персоналом, то это обстоятельство, несомненно, будет способствовать развитию благоприятного социально-психологического климата и хорошая команда работников. Работа психолога должна, прежде всего, быть персонализированным, а проникновение психолога в задачу не вызвал дискомфорт, независимо от того, в чем проблема, команда отношения или внедрение нового оборудования в таможенный орган.

Работа психолога включает в себя:

- психологический диагноз;
- консультирование; обучение;
- психологическая коррекция;

- опытно-конструкторские работы и социально-психологические исследования;
- профессиональные консультации.

Не случайно в работе психолога большое внимание уделяется стрессовым ситуациям. Проблема со стрессом является то, что уровень напряжения для одного человека, может быть невыносимым для другого. Реальная проблема заключается в стресс разрушительно проблема стресса. Причины многих неудач (проблемы в команде, неудачи в экзамен, нарушение памяти) не что иное, как результат стресса. Когда уровень напряжения достигает максимального уровня, простое напряжение переходит к следующей фазе, что снижает жизнеспособность.

Для того, чтобы снизить уровень напряженности в области таможенного может быть единственным постоянным решением проблем, влияющих на натяжение. Однако, чтобы полностью «исправить» причины невозможно, так как таможенные органы являются государственными правоохранительными органами исполнительной власти. И соблюдение обязательств, возложенных на таможенные органы, и в те же сроки влечет за собой ряд неудобств, которые вызывают сложности.

В последнее время, однако, уровень напряженности значительно снизился с введением штатных должностей психологов являются квалифицированными специалистами в своей области, которые значительно помогли таможенникам снизить напряженность, связанные с исполнением ими своих обязанностей. И что введение является одним из путей выхода из этой ситуации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Таможенный кодекс Российской Федерации от 28 мая 2013г. №61-ФЗ (с изменениями и дополнениями) / Система ГАРАНТ.
2. Распоряжение Правительства Российской Федерации «О концепции развития таможенных органов Российской Федерации» от 14.12.2015г. №2225-р (с изменениями и дополнениями) / Система ГАРАНТ.
3. Бакаева О.Ю., Матвиенко Г.В. Таможенное право России: учеб. - М.: Юрист, 2013. -203 с.
4. Беляшов В.А. Таможенные процедуры: учеб.- практическое пособие. - М.: Приор-издат, 2014. -407 с.
5. Брацун Г.П., Дзюбенко П.В., Кисловский Ю.Г. Теория, методология и практика таможенного дела: Сборник научных трудов под ред. Н.М.Блинова. - М.: РИОРТА, 2016. -125 с.
6. Габричидзе Б.Н., Чернявский А.Г. Таможенное право: учеб. для вузов. 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2014. -205 с.
7. Дегтярев В.Г. Принципы и методы организации процессов управления в таможенных органах: учебное пособие. - СПб.;2012. -234 с.
8. Кисловский Ю.Г. История таможенного дела России: учеб. Кн. 1 (VI - начало XX вв.). - М.: РУСИНА-ПРЕСС, 2014. -321 с.
9. Комментарий к Таможенному кодексу Российской Федерации/под ред. А.Н. Козырина. - М.: ТК Велби, Проспект, 2014. -459 с.
10. Комментарий к Таможенному кодексу Российской Федерации/под общ. ред. В.П. Шавшиной. СПб.: Питер, 2014. -206 с.
11. Молчанова О.В., Коган М.В. таможенное дело. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. -225 с.
12. Сандровский К.К. Международное таможенное право: учеб. 3-е изд., стер. - Киев: Знания, 2012. -365 с.
13. Свинухов В.Г. Таможенное дело: учеб. - М.: Экономистъ, 2015. -256 с.

14. Таможенное право: учебник для ВУЗов / под общ. ред. Андриашина Х.А. - М.: Юстицинформ, 2016. -354 с.
15. Таможенное право. Учебник для ВУЗов / Отв. редактор проф. Б.Н.Габричидзе. - М.: Издательство, 2015. -312 с.
16. Тимошенко И.В. Таможенное право России: курс лекций. 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Приоритет, 2013. – 200 с.
17. Халипов С.В. Таможенное право: учеб. -М.: Издательство, 2013. -297 с.
18. Чекмарева Г.И. Основы таможенного дела: учеб. пособие. - Ростов н/Д: МарТ, 2013. -279 с.
19. Золотова М.А., Кабанов В.И. Управление в таможенных органах [Электронных ресурс], <http://www.scienceforum.ru/2015/867/7310> (Дата обращения: 16.09.2017 г.).
20. Богданова Е.Л., Федотова М.В. Организация психологической работы в таможенных органах РФ [Электронных ресурс], <http://www.books.ifmo.ru/file/pdf/727.pdf> (Дата обращения: 25.11.2017 г.).