

# СТРЕССОВЫЕ СОСТОЯНИЯ, ВОЗНИКАЮЩИЕ У ТАМОЖЕННИКОВ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Алексей Урбанович,  
Екатерина Урбанович

**В**ведение. Профессиональная деятельность сотрудников таможенных органов протекает в напряженных ситуациях, зачастую опасных для здоровья и жизни. Это предъявляет повышенные требования к их психологической подготовке, способности переносить предельные нагрузки. Напряженный характер таможенной деятельности способен вызвать у сотрудников разнообразные стрессовые состояния. Это обстоятельство делает актуальным исследование проблемы возникновения и преодоления стрессовых состояний у таможенников, формирование у них навыков управления своим состоянием, умений выйти из сложной ситуации. Наше исследование указанной проблемы было призвано решить следующие основные задачи:

- проанализировать теоретические источники по проблеме стрессовых переживаний, особенностей их протекания;
- на основе оригинального эмпирического материала определить особенности стрессовых состояний, возникающих у сотрудников таможенных органов;
- сделать обоснованные выводы и изложить рекомендации, позволяющие в целом повысить эффективность деятельности сотрудников.

**Основная часть.** Для жизнедеятельности современного человека характерны резкие и значительные изменения в пространственных, временных и социальных обстоятельствах его жизни, возникающие под воздей-

ствием разнообразных неблагоприятных факторов [6; 3; 1; 8; 9]. Результатом такого воздействия является возникновение и развитие у людей негативных эмоций, сильных переживаний, а также перенапряжение физических и психических функций. Наиболее характерным психическим состоянием, возникающим под влиянием экстремальных условий жизнедеятельности, является стресс [6].

Термин «стресс» широко используется в ряде областей знаний, поэтому в него вкладывается несколько различающийся смысл с точки зрения причин возникновения такого состояния, механизмов его развития, особенностей проявления и последствий. Вот почему наибольшая трудность при изучении стресса состоит в том, что это понятие очень расплывчато. До настоящего времени в литературе не всегда четко разграничиваются понятия стресса, дистресса, напряжения и др. Отсутствует общая, единая теория о природе стресса и его вредных последствиях для человека [3, с.3; 11; 4; 7].

В рамках статьи под стрессом авторами понимаются физиологические и психологические проявления адаптационной активности при экстремальных для организма воздействиях; комплекс биохимических, физиологических, психологических, поведенческих реакций человека на разнообразные экстремальные воздействия [4, с.23-24; 3, с.12].

Стресс вызывается особыми раздражителями (стрессорами). Стрессор – это чрезвычайный или патологический раздражитель;

значительное по силе и продолжительности неблагоприятное воздействие, вызывающее стресс [5, с.372-373]. Различные стрессоры вызывают в организме однотипную реакцию вне зависимости от того, какой раздражитель действует на него в данный момент. Процесс этой реакции включает три фазы [6, с.35]:

- реакция тревоги – происходит мобилизация защитных сил организма, повышающая устойчивость по отношению к конкретным травмирующим воздействиям;
- фаза сопротивления – все параметры, выведенные из равновесия на первом этапе, закрепляются на новом уровне, но внутренне идет перерасход адаптационных резервов;
- фаза истощения – после длительного действия стрессора, к которому организм приспособился, постепенно истощаются запасы адаптационной энергии. Если стрессор не исчезает, то может наступить гибель организма.

В силу особой значимости стрессовой реакции традиционно важным направлением исследования является изучение влияния стресса на деятельность человека. Значительное внимание уделяется исследованию экстремальных условий деятельности, объективно продуцирующих стресс [10; 2; 7; 9 и др.].

По нашему мнению, стрессовые состояния, возникающие у таможенников в процессе профессиональной деятельности, вызываются внутриорганизмическими и внеорганизмическими стрессорами. Воздействие стрессоров способно значительно понизить эффективность профессиональной деятельности таможенников, сказаться в целом на всей их жизнедеятельности. Вот почему востребовано исследование особенностей стрессоров профессиональной деятельности сотрудников таможенных органов, выявление наиболее продуктивных способов регуляции психических состояний.

Исследование проводилось среди сотрудников Минской региональной таможни в октябре-ноябре 2009 г. Цель исследования – определить качественные показатели стрессовых состояний, возникающих у сотрудников таможенных органов в практической деятельности. Исходя из этой цели, решались следующие задачи:

- определить актуальность проблемы стрессовых состояний в деятельности таможенников;

- выяснить частоту возникновения этих состояний;

- определить актуальные внутри- и внеорганизационные стрессоры;
- узнать индивидуальные способы преодоления стрессовых состояний.

Основными методами исследования явились анализ теоретических источников по проблеме, анкетирование с использованием оригинальной анкеты, составленной на основе разработанных авторами критериев, последующее выборочное интервью с некоторыми респондентами.

В исследовании принял участие 61 респондент, подобранный методом случайной выборки (27 мужчин и 34 женщины) в возрасте от 22 до 51 года (средний возраст респондентов составил 39,3 лет). 93% респондентов имеют высшее образование. Более 67% респондентов – в возрасте от 31 года до 50 лет. Стаж работы респондентов в таможенных органах находится в пределах от нескольких месяцев до 19 лет (средний стаж работы респондентов составил 10,7 лет). Более 75% респондентов имеют стаж работы в таможенных органах от 5 до 15 и более лет, что свидетельствует о том, что у данных респондентов период профессиональной адаптации прошел и они являются зрелыми специалистами.

Проведенное исследование подтвердило: переживание стрессовых состояний является актуальной проблемой для сотрудников таможенных органов. 87% респондентов указали, что их профессиональная деятельность вызывает разнообразные стрессовые состояния. Причем 38,5% респондентов указали, что переживают стрессовые состояния очень редко (4-5 раз в год), 24,2% – редко (8-10 раз в год), 35,8% – часто (2-3 раза в месяц) и 1,5% – очень часто (2-3 раза в неделю).

С возрастом и с приобретением профессионального опыта уменьшается частота возникновения стрессовых состояний. Так, переживают стресс очень редко и редко 61% респондентов в возрасте 22-30 лет и 84% респондента в возрасте 41-50 лет. Если у 40% респондентов, проработавших в таможенных органах менее 5 лет, стрессовые состояния возникают часто и очень часто, то лишь у каждого шестого таможенника, имеющего стаж более 15 лет, такие состояния возникают часто и очень часто. Сказывается приобретение профессионального и жизненного

опыта, умение рассматривать текущую ситуацию без излишнего драматизма и др.

Представляет интерес анализ стрессоров, способных вызвать стрессовые состояния у сотрудников. Анализ литературы по проблеме, интервью с частью сотрудников таможенных органов позволили объединить выявленные стрессоры в две группы – внутриорганизационные и внеорганизационные стрессоры. Стрессоры первой группы вызваны особенностями функциональных обязанностей, взаимоотношений как по «горизонтали», так и по «вертикали». Внеорганизационные стрессоры вызваны особенностями взаимоотношений с физическими лицами и представителями юридических лиц, особенностями функционирования законодательной базы таможенной деятельности, с материально-денежным обеспечением труда таможенников со стороны государства и др.

Респондентам предлагалось указать не менее пяти стрессоров каждой группы и расположить их в порядке значимости. Были выявлены следующие семь ведущих внутриорганизационных стрессоров (в порядке убывания, здесь и далее в скобках – процент указавших этот стрессор):

- адаптация к сложным и ответственным профессиональным обязанностям (63,9%);
- напряженный характер и значительные физические и психологические перегрузки в течение рабочей смены (55,7%);
- взаимоотношения с руководством (49,1%);
- проведение ответственных операций таможенного контроля (37,7%);
- взаимоотношения с коллегами по «горизонтали» (27,8%);
- жесткие требования субординации (22,9%);
- взаимоотношения с подчиненными (11,5%).

Приоритетность этих стрессоров зависит от стажа работы в таможенных органах. Для молодых сотрудников (до 5 лет работы) наиболее значимыми стрессорами выступают адаптация к сложным и ответственным профессиональным обязанностям (93,3% молодых сотрудников), напряженный характер и значительные физические и психологические перегрузки в течение рабочей смены (66,6% молодых сотрудников), проведение ответственных операций таможенного контроля (53,3% молодых сотрудников).

Для опытных сотрудников, имеющих стаж работы на таможенных должностях более 11 лет, наиболее значимыми стрессорами являются напряженный характер и значительные физические и психологические перегрузки в течение рабочей смены (59,4% опытных сотрудников), адаптация к сложным и ответственным профессиональным обязанностям (48,6% опытных сотрудников), взаимоотношения с вышестоящим руководством (32,4% опытных сотрудников). Другими словами, для опытных сотрудников взаимоотношения со своим начальством являются стрессором, незначительно уступающим по своему значению двум другим. Очевидно, что по мере приобретения сотрудниками профессионального опыта жесткая система вертикальных взаимоотношений должна постепенно смениться общением коллег, заинтересованных в совместном решении текущих задач.

Анализ ответов респондентов позволил выделить следующие шесть внеорганизационных стрессоров (в порядке убывания, в скобках – процент указавших этот стрессор):

- недостаточно высокий уровень заработной платы (67,2%);
- динамичность юридической базы, обеспечивающей регламентацию таможенной деятельности (59,0%);
- сложности, возникающие при профессиональном взаимодействии с физическими лицами и представителями юридических лиц (52,4%);
- возможный внутренний конфликт, вызванный противоречием между чувством долга и вполне объяснимым сочувствием к нарушителю таможенных правил (44,2%);
- отсутствие необходимого профессионального опыта (19,7%);
- бытовые проблемы жизнедеятельности сотрудников (14,7%).

Невысокий уровень заработной платы как стрессогенный фактор для опытных сотрудников вполне объясним (70,2% от общего числа этой категории). Вызывает удивление, что заработной платой недовольны 73,3% молодых сотрудников, проработавших менее 5 лет. Одним из вариантов выхода из этого положения может стать, например, дифференцированный подход (без пресловутой «уравниловки») к премированию сотрудников, гласность и другие меры.

Динамичность законодательной базы как стрессогенный фактор свидетельствует о возможной поведенческой ригидности части сотрудников, их неумении «держать руку на пульсе» правовых изменений. В этой связи востребованы систематические занятия с сотрудниками, на которых будут не только оперативно доводиться изменения законодательной базы, но и указываться возможные алгоритмы действий сотрудников в изменившихся условиях.

Более половины сотрудников (52,4%) указывают на стрессогенный характер профессионального взаимодействия с физическими лицами и представителями юридических лиц. Указанная проблема актуальна не только для молодых сотрудников: почти половина опытных сотрудников испытывает стресс различной степени интенсивности, сталкиваясь с неуважением и откровенным хамством клиентов. Ситуация усугубляется тем, что сотрудник не имеет ни морального, ни юридического права вести себя аналогичным образом. Он обязан демонстрировать корректность, уважение и объективность по отношению к клиенту. В результате сотрудник «носит» проблему в себе и способен в любой момент «разрядиться» самым неконструктивным образом.

Актуальным является анализ индивидуальных способов преодоления стрессовых состояний. К основным из них респонденты отнесли:

- использование различных форм отвлечения (86,9%);
- физическая зарядка и занятия спортом (65,5%);
- четкий распорядок дня и рациональное питание (44,3%);
- управление своими собственными психическими состояниями (34,4%);
- фармакологическая регуляция (13,1%).

Незначительная часть респондентов указала ряд других способов (общение с близкими, участие в художественной самодетельности, употребление алкоголя и др.).

Таким образом, две трети респондентов используют активные способы преодоления стрессовых состояний. Однако лишь одна треть респондентов рассматривает управление своим психологическим потенциалом в качестве ведущего способа преодоления стресса. Возможно, сотрудники не знают, как его использовать, имеют недостаточно высокий уровень психологической культуры.

**Заключение.** Анализ теоретических источников по проблеме стрессовых переживаний выявил ее актуальность в современных условиях. Вместе с тем среди специалистов по стрессу так и не сложилось единого мнения как на природу этого явления, так и на основные способы его преодоления и коррекции.

Эмпирическая часть исследования подтверждает актуальность проблемы стрессовых состояний для сотрудников таможенных органов. Стрессоры, возникающие в их деятельности, можно условно разделить на две группы – внутриорганизационные и внеорганизационные. К основным внутриорганизационным стрессорам следует отнести: адаптацию к сложным и ответственным профессиональным обязанностям, напряженный характер и значительные физические и психологические перегрузки в течение рабочей смены, взаимоотношения с руководством, с коллегами по «горизонтали», с подчиненными и др. К основным внеорганизационным стрессорам следует отнести: недостаточно высокий уровень заработной платы; динамичность юридической базы, обеспечивающей регламентацию таможенной деятельности; сложности, возникающие при профессиональном взаимодействии с физическими и представителями юридических лиц; возможный внутренний конфликт, вызванный противоречием между чувством долга и вполне объяснимым сочувствием к нарушителю таможенных правил; отсутствие необходимого профессионального опыта и др.

К основным способам преодоления стрессовых состояний респонденты отнесли использование различных форм отвлечения, физическую зарядку и занятия спортом, четкий распорядок дня и рациональное питание, управление своими собственными психическими состояниями и др.

Стрессовые состояния, возникающие у сотрудников, способны серьезно понизить эффективность их профессиональной деятельности. Влияние большинства стрессоров может быть минимизировано при помощи ряда организационных решений в рамках ведомства и отдельных подразделений. В этой связи считаем целесообразной (в рамках системы служебной подготовки сотрудников) организацию проведения специального комплекса занятий, посвященных предупреждению и преодолению стрессовых состояний. Исследование показало

актуальность этого не только для молодых, но и для опытных сотрудников. Проводимые занятия должны предусматривать формирование навыков и умений:

- управления собственными психическими состояниями;
- оптимального делового общения;
- управления возможными конфликтными ситуациями.

Требуется повсеместная кропотливая работа с руководителями таможенных подразделений, нацеленная на формирование у них качеств мудрого и опытного старшего

товарища, а не оторванного от жизни бюрократа, опирающегося преимущественно на авторитарные способы воздействия на подчиненных.

Реализация предложенных рекомендаций позволит использовать современные достижения практической психологии и добиться определенной психологизации таможенной деятельности, в частности, формирования соответствующей психологической культуры у каждого сотрудника, умения самостоятельно справляться с неблагоприятными стрессовыми состояниями.

#### Список использованных источников:

1. Абабков, В.А., Перре, М. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии / В.А.Абабков, М.Перре. – СПб.: Речь, 2004. – 166 с.
2. Антипов, В.В. Психологическая адаптация к экстремальным ситуациям / В.В.Антипов. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002. – 176 с.
3. Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А.Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
4. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса: Монография / Л.А.Китаев-Смык. – М.: Наука, 1983.
5. Краткий психологический словарь / Ред.-сост. Л.А.Карпенко. -2-е изд., расш., испр. и доп. Ростов н/Д: Изд-во «Феникс», 1998.
6. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г.Селье. – М.: Прогресс, 1982. – 128 с.
7. Смирнов, Б.А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях / Б.А.Смирнов, Е.В.Долгополов – Харьков: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. – 276 с.
8. Урбанович, А.А. Психология кризисов социальной идентичности личности: Монография / А.А.Урбанович. – Минск: Академия МВД Республики Беларусь, 2005. – 228 с. и др.
9. Урбанович, А.А. Экстремально-юридическая психология (экстремальная и стрессово-кризисная проблематика в юридической психологии) / А.А.Урбанович // Урбанович, А.А. Основы юридической психологии: курс лекций / А.А.Урбанович. – Минск: ФУАинформ, 2009. – С.282-338.
10. Человек в экстремальной производственной ситуации (опыт социологического исследования ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС). – Киев: Наук. думка, 1990. – 144 с.

#### Аннотация

**Урбанович А., Урбанович Е. Стрессовые состояния, возникающие у таможенников в процессе профессиональной деятельности (статья). – Минск, 2009.**

В статье изложены результаты теоретико-эмпирического исследования, выполненного авторами. Приведен теоретический анализ ключевых понятий. Показана актуальность проблемы стрессовых состояний у сотрудников таможенных органов. Обосновывается необходимость создания системы профилактики и преодоления стрессовых состояний, формирования у сотрудников навыков предупреждения и преодоления этих состояний.

#### Annotation

**Aliaksey Urbanovich, Ekaterina Urbanovich. The stressful conditions arising from customs officials in the process of professional activities (article). – Minsk, 2009.**

The article presents the results of theoretical and empirical research carried out by the authors. The theoretical analysis of key concepts is given. The urgency of the problem of stressful conditions of customs officials is shown. The necessity of creation a system of the preventive maintenance and overcoming of stressful conditions, formation of the staff skills of the prevention and overcoming these conditions is proved.