

PSYCHOLOGICKÉ VLASTNOSTI ODBORNÉ ČINNOSTI CELNÍCH ÚŘEDNÍKŮ

Mikhlyuk E.*Národní univerzita civilní obrany Ukrajiny, kandidát psychologických věd, docent, Kharkiv***Pereylygina L.***Národní univerzita civilní obrany Ukrajiny, Ph.D, profesorka, Kharkiv*

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF CUSTOMS OFFICIALS' PROFESSIONAL ACTIVITY

Mikhlyuk E.,*National University of Civil Defense of Ukraine, Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Kharkiv***Pereylygina L.***National University of Civil Defense of Ukraine, Doctor of Science, Professor, Kharkiv*DOI: [10.24412/3162-2364-2021-63-4-55-58](https://doi.org/10.24412/3162-2364-2021-63-4-55-58)**ANOTACE**

Výzkum ukázal, že odbornou činnost celníků bychom měli vnímat a zkoumat jako víceúrovňový systém. Na úrovni celní činnosti jako „povolání“ jsou hlavním psychologickým mechanismem její regulace profesně důležité kvality celníků, na úrovni akcí pro celní kontrolu – cílená připravenost k udržitelnému uplatňování společensky přijatelných norem, na úrovni inspekce – operační sféra celníka.

ABSTRACT

The analysis showed that the professional activity of customs officers should be considered as a multilevel system. At the level of customs activity as a "profession" professionally important qualities of customs officers were identified as the main psychological mechanism of its regulation. Next, at the level of customs control actions, readiness for sustainable implementation of socially acceptable standards was identified as the main psychological mechanism of its regulation, and at the level of inspection it was the operational sphere of customs officer.

Klíčová slova: celní úřad, povolání, profesně důležité vlastnosti.

Keywords: customs, profession, professionally important qualities.

Stanovení problému. Volba psychologických předpokladů pro analýzu konkrétního typu práce do značné míry závisí na specifikách úkolů řešených subjektem práce. Systém celní služby má své vlastní rysy a svou účelnost, které dodávají činností jejich úředníků určitou specifickou.

Na základě logiky systémové dynamické analýzy lze inspekční činnost považovat za víceúrovňovou strukturu. Za první úroveň celkového cyklu pečovatelských činností lze považovat oficiální činnosti na celním úřadě (celníci). V typické struktuře celních orgánů patří hlavní role právě celním úřadům. Celní úřad je lineárním útvarem celního systému, od kterého začíná implementace celních záležitostí v celém technologickém řetězci.

Na celních úřadech v rámci oddělení celního odbavení a kontroly existují jako samostatná strukturální jednotka „inspekční dozorcí“. Podle účelu jejich fungování lze na celním úřadě identifikovat určité komponenty, které tvoří jejich infrastrukturu – soubor průmyslových a neprůmyslových odvětví, systémů a druhů činností, které zajišťují obecné, nezbytné podmínky pro správné fungování výroby, životaschopnosti a obživy.

Funkční obsah celních činností lze identifikovat na základě analýzy jejich struktury, dále pak také na individuální úrovni pomocí zkoumání činnosti celníků, což koreluje s pojmem „povolání“. To je způsobeno skutečností, že samotná příslušnost k této organizační struktuře stanoví určitý typ vztahů mezi objekty a subjekty, systém prostředků a metod činností, a také požadavky na určitou úroveň výsledků této činnosti.

Cílem výzkumu je identifikace psychologických specifik odborné činnosti celníků jako víceúrovňového systému.

Hlavní obsah. Příslušnost k povolání „celního úředníka“ předpokládá, že každý představitel daného povolání je připraven a schopen ve své činnosti zajistit provádění každé ze stanovených funkcí. Proces provádění individuální činnosti lze považovat za systém pracovních úkonů, ve kterém subjekt činnosti přistupuje ke konkrétnímu objektu činnosti s ohledem na stávající účel, identifikuje jeho původní charakteristiky, a pak je za použití odpovídajících prostředků určitými způsoby mění tak, aby ve výsledku byly kvalitativní charakteristiky objektu v souladu s cíli.

V rámci zkoumání odborné činnosti nemůžeme vynechat profesně důležité vlastnosti (PDV). Profesně důležité vlastnosti jsou definovány jako „projev psychologických charakteristik jedince nezbytný pro získání určitých znalostí, schopností, dovedností a pro dosažení sociálně přijatelné účinnosti v odborné činnosti“ [2]. V tomto případě PDV může zahrnovat intelektuální, morální, emocionální, volní a organizační vlastnosti odborníků celních úřadů.

V procesu systemogeneze činnosti, podle V. D. Shadrykova [5, P.67], „PDV a jejich subsystémy fungují jako vnitřní základ, pomocí kterého je možné překonat vnější vlivy a náročné požadavky odborné činnosti. Proto je rozvoj PDV a jejich subsystémů klíčovým okamžikem formování psychologického systému činnosti“. Proces rozvoje úrovně formování a struktury profesně důležitých vlastností (PDV) je proto

vhodné považovat za hlavní kritérium odborné způsobilosti celních specialistů.

Za další úroveň analýzy inspekční činnosti lze považovat fungování oddělení celní registrace a celní kontroly (OCR a CK). Na této úrovni je provádění celních činností stanoveno souborem úkolů. Jedním z hlavních úkolů OCR a CK je provádění celní kontroly. Podle celního kodexu Ukrajiny se celní kontrola provádí v těchto formách: ověření dokladů a informací požadovaných pro celní účely; celní kontrola; kontrola systému výkazu zboží a vozidel; ústní výslechy jednotlivců, včetně úředníků; inspekce účetního a vykazovacího systému; inspekce území a prostor dočasných skladů, celních skladů, volných skladů, volných celních pásem, bezcelních obchodů a dalších míst, kde se může nacházet zboží a vozidla podléhající celní kontrole nebo činnosti kontrolované celními orgány. OCR a CK lze tedy považovat za samostatnou jednotku analýzy činnosti – „pracovní místo“. V tomto případě lze tuto úroveň analýzy představovat formou činnosti zaměstnanců oddělení během pracovního dne.

Celní odbavení zboží a vozidel zahrnuje:

- fáze přijetí registrace a účtování celních prohlášení;
- fáze kontroly správnosti určení kódu produktu v souladu s komoditní nomenklaturou zahraniční ekonomické činnosti a země původu, jakož i dodržování necelních opatření;
- fáze měnové kontroly a kontroly celní hodnoty;
- fáze kontroly celních plateb;
- fáze inspekce a propuštění.

Hlavním úkolem celní kontroly je prostudovat dokumenty z hlediska zajištění souladu s platnými celními pravidly a úplnosti jejich provedení. Předpokládají se následující akce:

- provádění formální kontroly informací a kontrola správnosti vyplňování přepravních dokladů a souladu údajů v nich uvedených s informacemi uvedenými ve smlouvě a jiných dokladech předložených k celnímu odbavení;
- ověřování legality platebních a vypořádacích operací v cizí měně bankovními institucemi, kontrola dodržování měnové legislativy účastníky zahraniční ekonomické aktivity, ověřování (pokud existuje) transakčního pasu, ověřování stanovené hodnoty platby;
- kontrola správnosti přírůstku celních plateb, zákonnost udělování preferencí plateb, skutečnost zápisu plateb na příslušné celní účty;
- kontrola správnosti vyplňování státního daňového přiznání;
- schválení rozhodnutí o kontrole zboží.

Zvážení inspekčních činností v této fázi analýzy nám umožňuje prezentovat je jako kooperativně distribuované, účelné a standardizované. Za hlavní psychologickou podmínku inspekční činnosti během pracovního dne lze považovat připravenost k realizaci úplného pracovního procesu.

To je způsobeno skutečností, že v psychologické struktuře odborné činnosti úrovni úkolu odpovídá určitý cíl, jako psychologická formace subjektu. V tomto případě je cíl vnímán jako ideální obraz výsledku

a jako úroveň úspěchu, o kterou by se jedinec měl usilovat. Obraz očekávaného výsledku nabývá motivační síly, stává se účelem, začíná řídit činnosti a definuje výběr možných způsobů realizace, pouze ve spojení s určitým motivem nebo systémem motivů. Právě z tohoto důvodu jsou psychologickými prostředky k zajištění fungování cílové připravenosti na výkon úředních povinností motivy a potřeby činnosti, hodnoty úředníka, jeho zájmy, záměry, postoje a profesní aspirace.

Další úroveň analýzy inspekčních činností lze identifikovat pomocí označení inspekčních postupů za nezávislou úřední činnost. V tomto případě spočívá inspekce v bezprostřední kontrole zboží a vozidel za účelem zjištění názvu zboží, ceny a množství, zjištění legality jejich pohybu přes celní hranici, zabránění dovozu nebo vývozu zakázaných věcí, identifikace skrytého pohybu zboží. Inspekce spočívá v kontrole vozidla, zboží, poštovních zásilek, zavazadel s otevřením nákladových prostor nebo obalů, měny a zboží přepravovaného přes celní hranici fyzickými a právníckými osobami. Inspekci provádějí úředníci, kteří jsou členy inspekční skupiny a neúčastní se kontroly dokumentace.

Celní inspekce je druh činnosti, při které hraje hlavní roli přísné a přesné dodržování regulačních požadavků. Podle odborníků, odborné školení této kategorie úředníků je potřeba v mnoha ohledech vylepšit. Proto je možné a nutné hovořit o psychologických podmínkách, ve kterých realizace základních regulačních požadavků na profesionální činnost celníka bude umožněna v plném rozsahu. V tomto případě je hlavní otázkou, kterou si pokládá psychologická analýza, otázka psychologických stavů, které by zajistily operační schopnosti specialisty za jakýchkoli podmínek.

Během inspekce každý jednotlivý zástupce celního orgánu provádí určitý konzistentní systém úkonů:

- kontrola absolvování předběžných fází celní registrace a kontroly;
- rozhodování o inspekci;
- inspekce (včetně identifikační kontroly) a zaznamenávání jejich výsledků;
- kontrola vozidel, prostor a dalších míst, kde zboží nebo vozidla jsou nebo mohou být;
- kontrola zboží a jeho obalu;
- identifikace zboží, vozidel, prostor a jiných míst, kde se zboží nebo vozidla nacházejí nebo mohou nacházet pomocí celních identifikačních prostředků;
- dokončení celního odbavení rozhodnutím o propuštění zboží a vozidel nebo nemožnosti jejich propuštění.

Hlavním prostředkem činnosti jsou funkční lidské orgány a speciální zařízení celní kontroly:

- vyšetřovací rentgenové zařízení pro kontrolu středních nákladů se schopností určovat těžké kovy a drogy;
- speciální kontrolní zařízení pro detekci rozlasového vysílacího zařízení, zařízení pro záznam zvuku;

□ technické vyhledávací prostředky (detektory kovů, inspekční zrcátka, ultrafialové ozařovače, sada speciálních nástrojů atd.);

□ technické prostředky pro identifikaci (TPI) drahých kovů, omamných látek, technické prostředky pro ověření pravosti celních dokladů atd.

Mezi těmito regulačními operacemi jsou poměrně významná opatření související s ukončením možných pokusů o převoz přes celní hranici zakázaných pro přepravu zboží nebo vozidel. To je způsobeno skutečností, že jedním z úkolů průzkumu je „objev úkrytů a úložišť, ve kterých mohou být objekty schované.“ [4]. V tomto případě získává činnost specialisty psychologické rysy kvůli konfrontaci mezi celníkem a osobami, které se snaží o převoz skrytého zboží. Spolu s výše zmíněnými odbornými činnostmi tedy musí celník vyřešit problém „psychologické konfrontace“, zaměřené na zjištění předpokladů a včasné ukončení případných nelegálních činností kontrolovaných osob.

Tento odborný úkol je spojený právě se vznikem specifické „psychologické situace“. V tomto případě se kontrolovaná osoba nepovažuje za pasivní „předmět“ kontroly, ale za aktivního účastníka interakce, který je schopen protiprávního jednání. V tomto případě existují dva způsoby, jak předpovědět jeho plány a úmysly: posouzení osobnosti oponenta a analýza celkové situace, kde oba tyto způsoby je vhodné používat současně. Kvalitativním rysem této situace je, že všechny její hlavní faktory jsou jasně patrné.

Specifičnost psychologické konfrontace se plně projevuje u takových typů inspekčních činností, jako je kontrola zboží přepravovaného jednotlivci a kontrola vozidel.

Důležitou roli podvědomých mechanismů při tvorbě informační základny aktivity zaznamenává V. D. Shadrikov. V tomto ohledu je obzvláště zajímavá skutečnost, kterou Shadrikov zkoumal společně s V. F. Shevchukem, – signály, které poskytují celníkům profesionálně důležité informace, mají určitou hierarchii. To znamená, že v průběhu formování dovedností rozpoznávat objekt pomocí mnoha signálů získávají tyto signály v průběhu výkonu odborné činnosti různé významy a začínají být vnímány odlišně. Nejvýznamnější z těchto signálů se vždy zaznamenávají na úrovni vědomí, kdežto méně významné a obtížněji vnímatelné signály se zaznamenávají jen velmi krátce, a častokrát si je jednotlivec nemá šanci úplně uvědomit (nedostanou se do jeho vědomí). V tomto případě se role slabého signálu zvyšovala se zvyšující se obtížností rozpoznávání objektu. V některých případech byl slabý signál transformován do signálu hlavního, na jehož základě pak celní úředník jednal [5].

Podle autorů v tomto případě zafungoval jeden z mechanismů pro optimalizaci procesu přijímání a zpracování informací. Subjekt se snaží minimalizovat množství informací, které zpracovává v rozhodovacím procesu, ale množství informací, které přitom podvědomě vnímá, je pořád velmi rozsáhlé. A právě tím je pak zajištěna vysoká spolehlivost výsledku rozhodovacího procesu. Autoři se domnívají, že rozhodnutí učiněné na úrovni vědomí je dále ověřováno zpracováním informací, které se do vědomí nedostaly.

Podvědomá úroveň tedy v tomto případě funguje jako kritérium účinnosti úkonu nebo rozhodnutí jako celku.

Na základě této analýzy můžeme předpokládat přítomnost dalšího typu regulace odborné činnosti – „neverbální výzkumné orientace“. Na rozdíl od operativních a taktických směrů nepředstavuje ani tolik úkony samotného celního inspektora, kolik předpokládané kroky osoby pod kontrolou. Současně s předmětnou situací je pak nutné posoudit a zohlednit i faktory mezilidské interakce mezi celníkem a osobou pod kontrolou.

Interpersonální aspekt inspekční činnosti lze zkoumat pomocí komunikačních mechanismů. Obecnou psychologickou strukturu komunikačního procesu lze představit jako stabilní a přirozené propojení vnitřních a vnějších složek: motivačních a hodnotových, emočních a volních, orientačních, operativně-behaviorálních a výkonných. Pro účely našeho výzkumu tedy hrají důležitou roli právě mechanismy orientace celníka v komunikační situaci a výkonné složky dané činnosti.

Podle odborníků indikativní složky komunikace obecně zahrnují jazykové a mentální prostředky a způsoby orientace, které zajišťují konstruování operativního obrazu komunikační situace, analýzu jejího věcného obsahu, formování operativních a strategických cílů komunikace, konstruování subjektivních obrazů sebe sama (Já-obrazu) a partnera (Ty-obrazu), budování modelu chování. V tomto případě má podle O. K. Tikhomirova [1, P.146] myšlení být pojato jako samostatný objekt studia tehdy, když rozlišujeme: a) mezi vnímáním (percepcí) a skutečně myšlením; b) mezi výsledky poznání (ustálené obrazy a koncepty) a samotným procesem poznání.

Myšlení jako součást komunikace mezi lidmi v průběhu jejich společných aktivit může působit v různých funkcích: interpretace reakcí a pohybů jiné osoby; porozumění, interpretace, vysvětlení, predikce výsledků účelných činností (přímo pozorovaných nebo zaznamenaných dříve) osoby a činností obecně; porozumění jazykovým projevům (ústním a písemným).

Myšlení se stává podrobným řešením mentálního problému, když je v situaci mezilidské interakce nutné rozlišovat mezi různými významy expresivních pohybů nebo reakcí, když potřebujete porozumět protichůdnému svědectví člověka. K tomu je nutné mentálně korelovat osobnostní a situační faktory, které ovlivňují chování oponenta a chování toho samotného jedince, brát v úvahu dopad, který má na chování jiné osoby její role, brát v úvahu nejen to, co se už stalo, ale i to, co se může hypoteticky stát.

V podmínkách činění odporu působí myšlení jako motivačně, osobnostně podmíněné. Účastníci se snaží „myslet za toho druhého“, což je nezbytné k předvídání akcí oponenta a plánování svého vlastního chování. Je také nutné vzít v úvahu skutečnost, že oponent je může úmyslně dezinformovat (skrývat své záměry).

Ve výzkumech zaměřených na interpersonální poznání jsou definované dva nejdůležitější mechanismy vzájemného porozumění – identifikace a empatie. Identifikace je nejjednodušší způsob, jak porozumět jiné osobě, a je postavena na snaze postavit se na místo této osoby. Empatie je emoční reakce na problémy jiné

osoby. Tímto způsobem je myšlení odlišně zastoupeno ve fenoménech identifikace a empatie. Kromě toho interpersonální poznání zahrnuje kauzální interpretaci chování jiné osoby. Tato interpretace, tj. mentální práce, může být dvojitá: a) hledání a identifikace skutečných příčin; b) připisování člověku těchto příčin chování bez reálných důkazů.

Detekce záměrů objektu celní kontroly skrytých před vnějším pozorováním je také možná pomocí mechanismů „kineziky“ [1]. Pochopení těchto zákonů je založeno na výzkumu A. B. Zaporozhtse a A. N. Leontieva, kteří zjistili, že sémantické postoje jednotlivce jsou přímo vyjádřeny v jeho tonických, obličejových a intonačních projevech.

Podobné představy o spojení mezi osobností a tonickými pohyby vyjádřil A. Vallon. L. I. Antsiferova interpretující jeho názory píše: „Ve specifické póze, v dynamice jejích změn se jasně projevují psychodynamické vlastnosti a osobnostní charakteristiky člověka. Stačí zmínit postoj jedince, který prožívá stres v sociálních situacích: objímá se rukama, přitlačuje si je k tělu, zdá se, že se pomocí rukou chce oddělit od ostatních, skrývá nohy pod židli... V těchto podmínkách je jasně vyjádřen emoční a afektivní přístup daného jedince k situaci“ [3].

Můžeme tedy předpokládat, že tonické, mimické projevy a gesta mohou sloužit jako jeden ze spolehlivých zdrojů, které odhalují chování a pocity jednotlivce.

Využití těchto psychologických prostředků při odborné činnosti celníka je obzvláště důležité vzhledem k tomu, že komunikace s jinými osobami na verbální úrovni je kvůli přítomnosti jazykové bariéry někdy docela obtížná. Kromě toho se jedná o situace konfrontace, kdy se každý z účastníků snaží nedávat najevo své skutečné záměry a úmysly. To vše činí neverbální komunikaci jedním z hlavních kanálů pro získání spolehlivých informací o skutečných záměrech objektu kontroly.

Tím pádem nám analýza inspekční činnosti úředníka jako „psychologického protipatření“ umožňuje rozlišit speciální typ operací – „neverbálně výzkumný“. V tomto případě jsou hlavní obtíže specialisty spojeny s přítomností jemu odporujícího subjektu – osoby, která se pokouší o nelegální převoz zboží.

Výzkum psychologického aspektu činnosti celního úředníka v procesu implementace své inspekční role ve vztahu k jednomu předmětu kontroly lze provést odhalením provozní struktury a mechaniky této činnosti. Základními etapami inspekce jsou: stanovení cílů; vytvoření přibližného plánu akce; vytvoření informační základny; rozhodování; bezprostřední výkon účinného rozhodnutí.

Analýza ukazuje, že pro výkon inspekce je oprávněné: zvážení inspekce jako situace přímé interakce s osobou pod kontrolou; zavedení do struktury prvků komunikace s osobou pod kontrolou, která zajišťuje identifikaci faktorů důležitých pro inspekci; a také identifikace neverbálních složek psychické regulace činnosti v různých jejích projevech.

Závěr. Analýza inspekční činnosti jako víceúrovňového systému nám umožnila identifikovat její následující komponenty:

a) činnost celního úřadu jako kolektivního subjektu úřední činnosti;

b) kooperativně distribuované aktivity oddělení celní registrace a celní kontroly (OCR a CK) během pracovního dne zaměřené na realizaci souboru regulačních úkolů celní kontroly;

c) pracovní činnost úředníka při inspekci prováděná prostřednictvím operačního systému, který zahrnuje řešení psychologického problému rozpoznávání možných záměrů kontrolované osoby provádět nelegální činnost.

Každá z těchto úrovní odhaluje určitý aspekt odborné činnosti celních úředníků, který umožňuje diferencovanější přístup k úvahám o jejích psychologických podmínkách. Na úrovni celní činnosti jako „povolání“ lze za hlavní psychologický mechanismus její regulace považovat profesionálně důležité vlastnosti celníků. Na úrovni úkonů nutných k provádění celní kontroly ze strany OCR a CK lze jako přední psychologický mechanismus identifikovat cílenou připravenost pro udržitelné provádění činnosti podle sociálně přijatelných standardů. Na úrovni inspekčního úkonu prováděného odborníkem určité kvalifikace je hlavním psychologickým mechanismem operační sféra, která zahrnuje mimo jiné i možnost „neverbální výzkumné orientace“ v záměrech kontrolované osoby.

Literatura

1. Амосова Л. Індивідуалізація та особистісне спрямування навчання державних управлінців / Л. Амосова // Державне управління в Україні: реалії та перспективи: зб. наук. пр. / за заг. ред. В. І. Лугового, В. М. Князева. – К.: Вид-во НАДУ, 2005. – С. 15 – 26.
2. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. – СПб., 2002. – 174 с.
3. Леліков Г. Державна служба України: концепція побудови і функціонування / Г. Леліков // Вісник державної служби України. – 2003. – С. 9 – 17.
4. Про заходи щодо підвищення ефективності діяльності митної служби України: Указ Президента від 24.10.2003 р. № 1209 // Урядовий кур'єр. – 2003. – № 2002.
5. Регулювання митної справи: підручник / за заг. ред. А. Д. Войцешука. – Хмельницький: Видавництво: «ІНТРАДА», 2007. – 312 с.