

**Содержание и
психологические
факторы эффективной
управленческой
деятельности в
таможне**

**Подготовили:
Никул Алла,
Шунайлова Жанна,
ДС-04**

"Отдельный скрипач, — писал К. Маркс, — сам управляет собой, оркестр нуждается в дирижере"

Эффективная деятельность любой системы, включающей человеческий фактор в виде отдельных исполнителей или групп людей, возможна лишь при наличии определенного организующего начала, направляющего и регулирующего активность этого компонента системы, управляющего им



Главной целью является достижение
единодействия всех
сотрудников таможенных органов

Психологические факторы управления направлены на регулирование отношений между сотрудниками таможенных органов путем создания оптимального психологического климата в коллективах



комплектования малых групп и коллективов

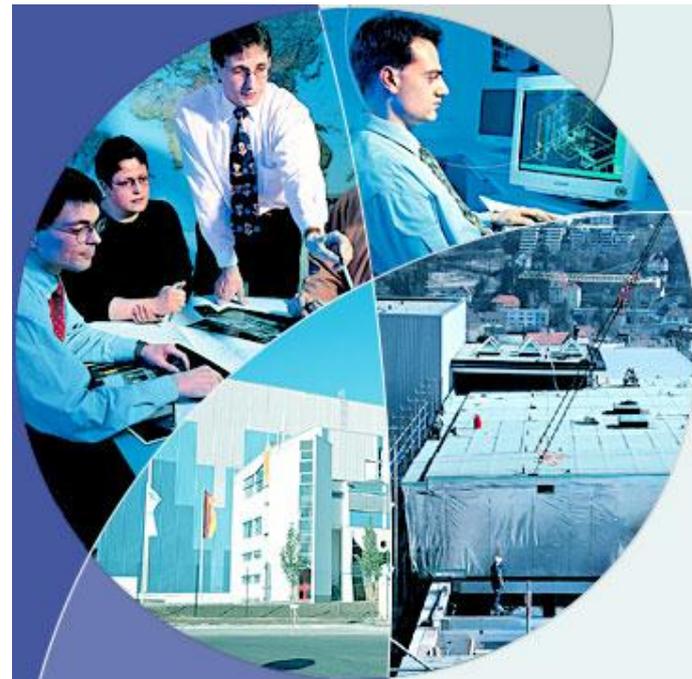


гуманизации труда



психологического побуждения (мотивации)

Применение психологических методов управления должно осуществляться в комплексе с социальными, организационными и экономическими методами, так как только в этом взаимодействии можно добиться оптимального решения сложных задач социального развития коллектива

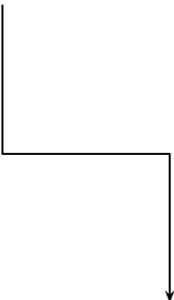


В ходе своей управленческой деятельности говорят о развитии у руководителя соответственно **одномерного, двухмерного, трехмерного и многомерного управленческого мышления**

Одномерное управленческое мышление характеризует ориентировку руководителя в своей управленческой деятельности, прежде всего, на возникающие задачи

Другие элементы ситуаций (субъект и условия деятельности) остаются вне поля повышенного внимания руководителя

Исследования показывают, что «внимание к людям» (в широком толковании, о котором говорилось выше) занимает определенное, но в какой-то мере ограниченное место у руководителей таможенных органов



В исследовании использовалась анкета, 20 вопросов которой выявляли ориентировку начальников таможен на решение производственных задач, а другие 20 вопросов — ориентировку на непосредственных исполнителей производственных задач. В анкете эти вопросы различным образом чередовались между собой

В ходе словесного убеждающего воздействия руководитель может присоединяться к своим сотрудникам, используя как **внешние**, так и **внутренние** показатели

В качестве **внешних** показателей могут выступать форма одежды, поза, ритмы движений и дыхания, а в качестве внутренних — наиболее устойчивые каналы органов чувств по восприятию информации и принятию решения (субмодальности) — зрение, слух, чувства, речь, внешнее выражение чувств

В то же время для дальнейшего развития психологического присоединения к сотрудникам, достигнутого на начальном этапе словесного убеждающего воздействия, руководителю таможенного органа целесообразно пойти на установление контакта глаз с некоторыми из своих сотрудников



на основе такого контакта можно выявить доминирующие каналы органов чувств по восприятию сотрудниками информации и принятию решения

Установлению психологического контакта и развитию у сотрудников интереса к предложениям руководителя, раскрываемым в ходе словесного убеждающего воздействия, способствуют и те приемы и формы устного изложения, которые использует руководитель в начале своего воздействия (во вступлении)

1. Вопросительная форма вступления.

Руководитель таможенного органа с самого начала словесного взаимодействия с сотрудниками пытается посредством вопросов привлечь их, внимание к тем проблемам, которые он будет раскрывать дальше.

Например, стремясь к тому, чтобы вопросы совершенствования досмотровой работы стали достоянием сотрудников, руководитель таможенного органа может так построить начало своего вступления:

"Меня интересуют вопросы: "Почему в последнее время снижена эффективность досмотровой работы? Потеряли, что ли, наши инспекторы навыки такой работы? Что вы думаете по этому вопросу?". Вот те вопросы, по которым мне хочется изложить вам свое видение и нацелить вас на совершенствование этого направления нашей совместной деятельности"

2. **Апелляция во вступлении к чувствам сотрудников.**

Руководитель таможенного органа приводит факты, события, связанные с людьми, которые знакомы сотрудникам, показывает, к каким последствиям негативного или положительного характера анализируемый факт или событие может привести. Тем самым у сотрудников вызывается чувство сопричастности к данным фактам или событиям, и уже на фоне этого чувства раскрывается проблема, интересующая руководителя.

3. **"Интригующее" вступление.**

Руководитель таможенного органа начинает свое словесное убеждающее воздействие с показа разных, точек зрения на решение вопроса.



4. **Личная оценка фактов с элементами новизны.** Непринужденный, доверительный рассказ о вчерашних, допустим, всем известных фактах, о своих впечатлениях и оценках.

5. **Апелляция к авторитету,** известному сотрудникам и пользующемуся у них доверием.

6. **Юмористическое, шутивное вступление.** Например, стараясь активизировать работу сотрудников по подготовке к сдаче квалификационных экзаменов, которые вводятся в таможенном органе, его руководитель может так начать свою беседу с сотрудниками: "А вы знаете, что такое экзамен?"

7. **Прямой подход к проблеме.** "Мы собрались здесь, чтобы.-". Такой подход может быть эффективен, когда руководитель и его сотрудники понимают друг друга, как говорят, с полуслова.



Чтобы обеспечить благоприятный психологический климат в процессе общения, руководителю таможенного органа следует знать, что каждый человек, независимо от целей, побудивших его к вступлению в контакт, всегда стремится удовлетворить в общении по крайней мере три потребности:

В самовыражении и достижении взаимопонимания по предмету взаимодействия

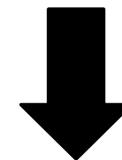
В эмоциональной поддержке

В признании его личностью

Важная психологическая
потребность — **это потребность**
человека чувствовать себя
личностью

Рекомендуется, например, в связи с этим своего сотрудника чаще называть по имени (имени-отчеству). Известна такая закономерность: лучше запоминаются имена людей, которые показались нам интересными, необходимыми и, наоборот, быстро забываются имена невзрачных, серых людей. Человеку неприятно бывает услышать, что его имя забыли. Это значит, что забыли о нем самом.

Развитие направленности на других людей позволяет руководителю не только глубже понять состояние и характер собеседника (партнера по взаимодействию), но и подобрать к нему индивидуальный подход, что крайне важно для успеха в общении.



Среди качеств, способствующих действенности общения со стороны руководителя, целесообразно выделить еще такое качество, как **терпимость, выдержка**

Руководителю таможенного органа приходится общаться не только с приятными посетителями, но и с неприятными (злыми, агрессивными, некультурными и т.п.).

В разговоре с такими людьми порой трудно сдержаться от того, чтобы не перейти на повышенный тон, резкие выражения



Сдержанное поведение и выдержанная в спокойном тоне речь руководителя таможенного органа не позволит тем, с кем он общается, вести себя слишком развязно и эмоционально.

Следовательно, даже при встрече с малокультурными, грубыми посетителями руководитель таможенного органа должен проявлять культуру общения

На основании вышеизложенного можно рекомендовать следующие правила эффективного общения и служебной этики в управленческой деятельности руководителя таможенного органа:

- ❑ Проявляйте интерес к людям, будьте внимательны к ним.
- ❑ Умейте давать указания своим подчиненным так, чтобы они считали их своими собственными решениями.
- ❑ Старайтесь запомнить имена и отчества подчиненных и обращайтесь с ними непринужденно.
- ❑ Развивайте и поддерживайте чувство личного достоинства каждого сотрудника, инициативу и творческий подход к делу.
- ❑ Не высмеивайте, не осуждайте, умейте ставить себя на место осуждаемых.
- ❑ Умейте приветствовать людей и слушать

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!!!**