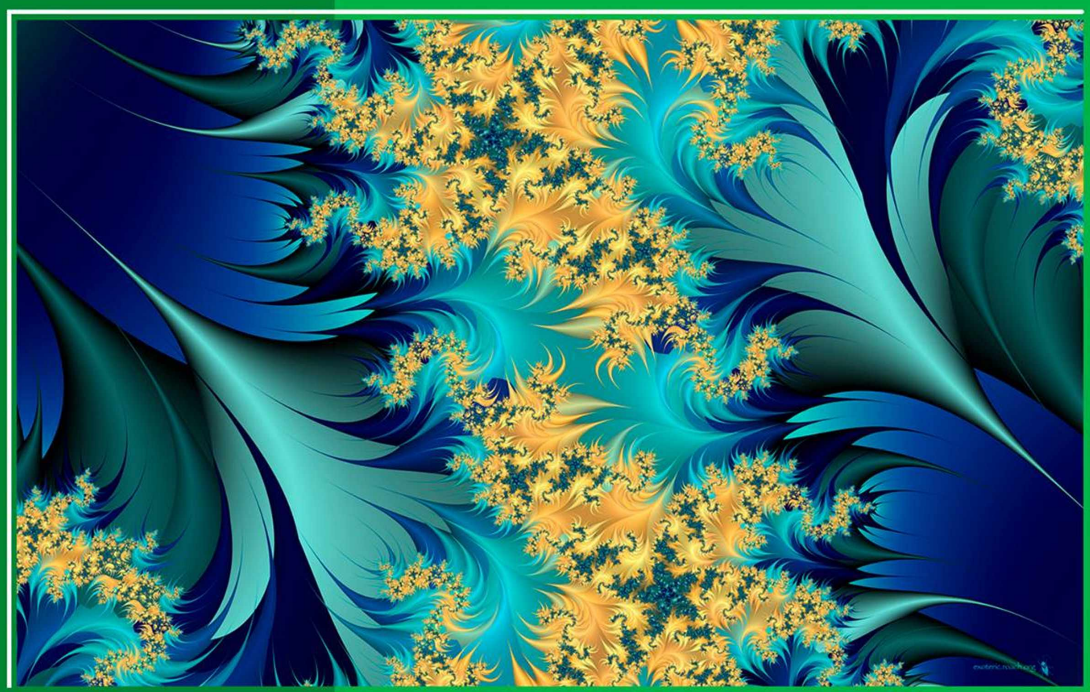
ПОДАТКОВА ТА МИТНА СПРАВА В УКРАЇНІ

Н.М. ТАРАПАТОВА,
І.О. ПЄТУХОВА,
Р.А. КАЛЕНИЧЕНКО,
С.І. КОРСУН,
О.Є. ХАРІНА,
О.В. ПАВЛОВА

ПРОБЛЕМИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА ПЕДАГОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОДАТКОВИХ ВІДНОСИН В УКРАЇНІ



ПРОБЛЕМИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА ПЕДАГОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОДАТКОВИХ ВІДНОСИН В УКРАЇНІ

ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

СЕРІЯ «ПОДАТКОВА ТА МИТНА СПРАВА В УКРАЇНІ»

Серію «Митна справа в Україні» засновано в 2001 р. Її продовженням є серія «Податкова та митна справа в Україні», яку започатковано в 2015 р.

Н. М. ТАРАПАТОВА,
І. О. ПЄТУХОВА,
Р. А. КАЛЕНИЧЕНКО,
С. І. КОРСУН,
О. Є. ХАРІНА,
О. В. ПАВЛОВА

ПРОБЛЕМИ СОЦІОЛОГІЧНОГО, ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА ПЕДАГОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОДАТКОВИХ ВІДНОСИН В УКРАЇНІ

Монографія

За загальною редакцією кандидата соціологічних наук, доцента, професора кафедри Н. М. Тарапатової

Ірпінь
2016

УДК 316:159.9:37:336.221
ББК 65.9(4Укр)261.4
П 78

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради
Національного університету державної податкової служби України
(протокол № 9 від 25 вересня 2015 року)

Рецензенти:
Осьодло В.І., доктор психологічних наук, професор, начальник кафедри суспільних наук Національного університету оборони України імені Івана Черняховського;
Щербина В.М., доктор соціологічних наук, професор, заступник директора з наукової роботи Інституту культурології Національної академії мистецтв України;
Пилипенко О.І., кандидат педагогічних наук, доцент, СНС, директор Інституту психології та соціально-політичних наук Київського міжнародного університету.

Авторський колектив: Тарапатова Н. М. (р. 1, р. 3, заг. ред.), Пєтухова І. О. (р. 6, р. 8), Калениченко Р. А. (р. 4), Корсун С. І. (р. 5), Харіна О. Є. (р. 7), Павлова О. В. (р. 2)

П 78 Проблеми соціологічного, психологічного та педагогічного забезпечення податкових відносин в Україні : монографія / Н. М. Тарапатова, І. О. Пєтухова, Р. А. Калениченко, С. І. Корсун та ін.; за загальною редакцію Н. М. Тарапатової ; Державна фіскальна служба України, Університет ДФС України. – Ірпінь, 2016. – 138 с. – (Серія «Податкова та митна справа в Україні», т. 73).

ISBN 978-966-337-426-0

У монографії досліджено детермінанти трансформацій українського суспільства та їхній вплив на функціонування системи оподаткування, розглянуто напрями підвищення ефективності взаємодії податкових органів із платниками податків, проаналізовано соціально-психологічні особливості професійної діяльності податківців, розкрито специфіку механізмів досягнення психологічного комфорту у стосунках між податківцями та платниками податків, виявлено соціально-психологічні механізми оптимізації діяльності податкових органів, окреслено механізми удосконалення підготовки фахівців податкового профілю. Запропоновано методологію використання комплексу новітніх соціологічних, психологічних та педагогічних методів у процесі розвитку податкових відносин в Україні; обґрунтовано соціальні показники ефективності надання податкових послуг, визначено перелік основних проблеми у взаємодії податкових органів і підприємств малого та середнього бізнесу.

УДК 316:159.9:37:336.221
ББК 65.9(4Укр)261.4

© Тарапатова Н. М., Пєтухова І. О.,
Калениченко Р. А., Корсун С. І. та ін., 2016
© Університет ДФС України, 2016

ISBN 978-966-337-426-0

ЗМІСТ

ВСТУП 4

Розділ 1. Дослідження соціальних детермінант трансформацій українського суспільства та їх вплив на функціонування системи оподаткування 12
Розділ 2. Подолання тіньових практик у процесі взаємодії представників податкових органів із представниками малого та середнього бізнесу: соціологічний аспект 27
Розділ 3. Соціальний діалог як основа підвищення ефективності взаємодії податкових органів із платниками податків 37
Розділ 4. Психологічний комфорт як механізм вдосконалення взаємодії між податківцями та платниками податків 63
Розділ 5. Професіографічний аспект діяльності фахівців податкової міліції 74
Розділ 6. Психологічний аналіз когнітивної, емоційно-вольової, комунікативної складових професійної діяльності слідчих та оперуповноважених податкової міліції 94
Розділ 7. Особливості професійної деформації співробітників державної фіскальної служби України 107
Розділ 8. Класифікація конфліктів та причини їх виникнення у професійній діяльності співробітників податкової міліції 116

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 127

РОЗДІЛ 6
ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ КОГНІТИВНОЇ, ЕМОЦІЙНО-ВОЛЬОВОЇ, КОМУНІКАТИВНОЇ СКЛАДОВИХ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЛІДЧИХ ТА ОПЕРУПОВНОВАЖЕНИХ ПОДАТКОВОЇ МІЛІЦІЇ

За умов кардинальних трансформацій, яких зазнає нині українське суспільство, надзвичайно зростає роль психологічної науки, яка займається вивченням закономірностей та механізмів функціонування й розвитку особистості у суспільстві.

Психологічні аспекти є складовою будь-якої діяльності людей. Саме тому жоден політичний чи економічний проект, законотворча діяльність, культурні перетворення не можуть бути успішно здійснені без психологічного супроводу. Знання основ психологічної науки, вміння скористатися її потенціалом сьогодні важливі для успішної сучасної людини. Особливе місце психологія займає у підготовці майбутніх фахівців оперативно-розшукової діяльності, оскільки їх професія передбачає тісну співпрацю з фізичними та юридичними особами як платниками податків [75]. Якісно новий підхід підготовки вітчизняних податківців має забезпечити модернізацію професійної діяльності, до якої висуваються спеціальні завдання: розслідування, розкриття злочинів та правопорушень у сфері оподаткування, розшук платників, які ухиляються від уплати податків, запобігання корупції в органах державної фіскальної служби [76].

З огляду на це виявляється доцільним аналіз психологічних детермінант професійної діяльності працівників податкової міліції крізь призму сформованості пізнавальних, емоційно-вольових психічних процесів, комунікативної компетентності при виконанні службової діяльності.

Аналіз когнітивної складової професійної діяльності. Пізнання людиною навколишньої дійсності відбувається завдяки психічним процесам, до яких відносять увагу, відчуття, сприймання, пам'ять, мислення, уяву. Усі вище названі психічні процеси забезпечують пев-

ну сторону пізнання людиною навколишнього світу. Так, відчуття організовує первинне розпізнання предмета, завдяки особливостям сприймання маємо уявлення про його цілісний образ. Пам'ять зберігає сприйняті образи і сприяє подальшій роботі з ними на основі операцій мислення: аналізу, синтезу, порівняння, узагальнення тощо.

Які психічні процеси і у якому поєднанні варто використовувати у тому чи іншому випадку залежить від завдань, які стоять перед особою. Правоохоронна діяльність насичена розв'язанням значної кількості задач, пов'язаних із розкриттям та попередженням економічних злочинів, тож співробітнику податкової міліції необхідні знання щодо змісту та особливостей пізнавальних процесів у ході виконання службових завдань.

Кожна людина має індивідуальний рівень розвитку чутливості, певні якісні характеристики аналізаторних систем. Проте, змінюючи інтереси, установки, можна досягти підвищення чи зниження чутливості аналізатора, підкорити її цілям і задачам професійної діяльності.

Важливе значення для успіху діяльності працівників податкової міліції має *психологічна спостережливість* як уміння за малопомітними проявами зовнішності і поведінки різних осіб виявляти елементи їхньої психології, важливі для вирішення оперативно-службових задач. Така здатність – професійна навичка, обумовлена професійною чутливістю, особливим розвитком органів чуттів – зору, слуху, нюху, дотику, смаку.

Психологічна спостережливість дозволяє працівнику податкової міліції скласти психологічний портрет як цілісний систематизований документ, що містить комплекс відомостей про людину. До числа *психологічно-інформативних ознак*, за якими він складається, належать:

– *мовлення* (стиль, зміст висловлювань, логіка побудови фраз, словниковий запас, вимова, тембр, експресія, емоційне забарвлення, темп, манера говорити, гучність);

– *зовнішність* (одяг, зачіска, особливі прикмети);

– *міміка* (вираз обличчя, очей) і пантоміміка (жести, поза, хода, звичні рухи);

– *продукти дій* (виготовлені особисто предмети і пристрої);

– *речі*, що належать людині.

Так, міміка, жести, темп мовлення, інтонація свідчать про темперамент людини; зміст висловлювань демонструє мотиви, ціннісні орієнтири; лексика і характер повідомлень визначає професійну приналежність. Об'єктивність психологічного портрету забезпечується оцінкою всього комплексу зовнішніх ознак, станів і властивостей людини.

Надійною запорукою ефективної професійної діяльності є врахування *психофізіологічних особливостей сприйняття людиною інформації* усталених для більшості людей, зокрема:

1) сенс фраз, складених більш ніж із 7 слів свідомість зазвичай не сприймає, тому не варто використовувати великі речення при повідомленні важливої інформації (фраза, що містить більше 13 слів не сприймається партнером по спілкуванню взагалі);

2) краще запам'ятовується остання частина інформації, дещо гірше – перша, середня зазвичай забувається;

3) пам'ять людини здатна зберігати до 90 % з того, що людина робить, 50 % з того, що бачить і 10 % – з того, що чує;

4) перервані за тими чи іншими причинами дії запам'ятовуються у два рази краще, ніж завершені;

5) мовлення можна розуміти лише при темпі подачі слів, що не перевищує 2,5 слова на секунду;

6) фраза, що промовляється без паузи довше 5–6 секунд, перестає усвідомлюватися;

7) активні люди в середньому слухають уважно 10–15 секунд, далі починають думати, що б їм додати до суті розмови;

8) емоційне збудження ускладнює розуміння інших;

9) при імпульсивному емоційному реагуванні звично розуміється не більше ніж третина від поданої інформації;

10) Людина висловлює у кращому випадку 80 % з того, що хоче повідомити, слухачі сприймають лише 70 % з почутого, розуміють 60 %, а запам'ятовують від 10 до 25 %.

Розв'язання службових задач потребує від співробітника податкової міліції запам'ятовування облич, фактів, імен, дат, подій, назв організацій, номерів телефонів, автомобілів, що обґрунтовує необхідність мати професійно розвинену пам'ять. *Професійно розвиненою пам'яттю* називають відображення минулого досвіду, що проявляється в запам'ятовуванні, збереженні і подальшому відтворенні

сприйнятого раніше. Запам'ятовування, зберігання і відтворення в потрібний момент актуальної інформації – найважливіша умова професійної успішності. Враховуючи те, що більшу частину інформації із зовнішнього світу отримуємо через зір (пропускна спроможність зору в 100 разів більша за слух), у першу чергу слід розвивати саме зорову пам'ять.

За загальними показниками, компетентні фахівці важливу інформацію запам'ятовують краще в 3–4 рази. Встановлено, що спеціальне тренування пам'яті впродовж перших місяців виконання службової діяльності покращує загальні показники пам'яті на 10 %, а запам'ятовування професійно значущих даних – на 250–300 %.

Професійне мислення – це самоорганізація розумового процесу, застосовування прийомів, заснованих на відповідних психологічних закономірностях. Це важлива якість, яка виявляється в здатності пізнавати істотні властивості предметів, учинків людей, знаходити закономірності та зв'язки між ними. Мислення відбувається у формі понять, суджень, умовиводів.

Розумова діяльність починається при розв'язанні будь-якої службової задачі через осмислення проблемної ситуації, орієнтування в її умовах. Для ефективного розв'язання професійного завдання потрібно виділити факти, що не потребують особливих доказів, і ті, що варто перевірити; відсортувати відомі факти, виділити ряд невідомих, із яких формуються проміжні задачі шляхом постановки запитань. Особливу увагу варто звертати на взаємозв'язок між фактами, подіями, виявити додаткові відомості, знайти аналогії, розкласти складну задачу на ряд простих, порівняти відомі факти з тими, що мають бути з'ясовані.

У повсякденній діяльності часто виникають проблемні ситуації, що передбачають виконання теоретичного або практичного завдання шляхом засвоєння нових знань. У проблемній ситуації бере свій початок мислення, за допомогою якого здійснюється відбиток у свідомості особистості самої ситуації. Інакше кажучи, для вирішення проблемної ситуації людина ставить перед собою розумову задачу – відбиток у свідомості проблемної ситуації як необхідності встановлення правдивого і достовірного знання про факти, явища і закономірності об'єктивної реальності. Саме проблемна ситуація є основним мотивуючим, рушійним чинником розв'язання розумової задачі [76].

Емоційно-вольова характеристика особистості. Діяльність оперуповноваженого і слідчого податкової міліції належить до таких, що відрізняються особливим ризиком. Складність оперативної обстановки, фізичні навантаження, ненормований режим праці, відсутність повноцінного відпочинку, наявність міжособистісних конфліктів, підвищений рівень відповідальності – ті чинники, що призводять до нервово-психічної напруги і, як наслідок, впливають на ефективність службової діяльності податківців. Однією з невід'ємних передумов професійної ефективності залишається здатність до саморегуляції власної поведінки, що виявляється у мобілізації особистісних та когнітивних ресурсів. Саморегуляція розглядається як системно організований процес внутрішньої психічної активності людини, спрямований на ініціацію, побудову, підтримку та управління різними видами та формами довільної активності, що безпосередньо реалізує досягнення особистістю цілей.

До складу чинників, які негативно впливають на професійну діяльність податківців, відносять: «недосконаліть податкового законодавства» (77 %); «багатоплановість професійної діяльності» (73 %); «психоемоційне навантаження впродовж робочого дня» (66 %); «наявність позаштатних ситуацій» (64 %).

У цілому названі чинники відображають особливості формування правових відносин у державі, які, насамперед, стосуються тих, хто представляє її інтереси. Системна зміна положень податкового законодавства, внесення поправок часто-густо породжує упереджене та негативне ставлення населення України до податківців [75]. Правова незахищеність позначається на ефективності професійної діяльності, що призводить до зневіри в собі, знецінення результатів власної праці, можливостей.

Окрім прямих функціональних обов'язків, податківцю доводиться виконувати ролі фінансиста, економіста, психолога, бухгалтера, що потребує належної фахової підготовки. Неможливість одночасного й глибокого опанування зазначених професій зазвичай породжує невпевненість та незадоволення собою.

Ці дані підтверджує анкетування, спрямоване на вивчення ступеня задоволеності податківцями своєю професією, у якому взяло участь 168 осіб, стаж роботи яких становив від двох місяців до двох років. Результати діагностики продемонстрували, що для 4 % працівників

професія податківця відповідає потребам, бажанням і слугує особистісному зростанню; 10 % досліджуваних піддають сумнівам подальше перебування на службі; для 86 % респондентів лише окремі аспекти професійної діяльності підтримують бажання працювати далі. Було встановлено, що переважна більшість працівників вважає власну професію суто чоловічою, пов'язаною з ризиком, небезпекою, непередбачуваністю. Разом із тим виявилося, що ефективність професійної діяльності унеможливлюється через безліч формальних процедур та відсутність на місцях податкового менеджменту, що повинен включати спеціальні технології проведення оперативних дій та операцій, єдину із податковою інспекцією базу інформаційних даних, раціональне використання часу впродовж робочого дня, сучасну матеріально-технічну базу та засоби комунікації [79].

Для виявлення найбільш типових поведінкових реакцій в емоціогенних ситуаціях працівників податкової міліції було об'єднано у три групи респондентів: першу включали фахівці, стаж роботи яких не перевищував 2-х років (початківці), другу – 4-х років (зрілі) і третю групу складали працівники, виробничий стаж яких перевищував чотири роки (досвідчені).

Дослідження продемонструвало зростання зовнішньої агресивності суб'єктів діяльності, яка прямо корелюється зі збільшенням стажу роботи у податковій сфері. Так, «досвідчені» співробітники виявляються менш адаптованими до стресових ситуацій. Вони самі частіше ініціюють конфлікт, перекладають провину на інших, демонструють власну непогрішимість, захищаючи себе і власне «Я». Встановлено, що вміння стримувати себе, свої емоції, адекватно регулювати психоемоційний стан із роками зменшується. Стосунки працівників податкової міліції з партнерами по спілкуванню стають усе більш категоричними та агресивними.

Такі реакції, швидше за все, є свого роду захисною психологічною поведінкою, яка зумовлена надмірними міжособистісними контактами та підвищеною відповідальністю.

Успішність професійної діяльності податківців у емоціогенних умовах значною мірою забезпечується рівнем сформованості механізмів саморегуляції. Найбільш ефективним виявляється конструктивний профіль саморегуляції, який характеризується збалансованістю усіх її механізмів: планування, програмування, моделювання та оцінки

результатів, гнучкості. Для успішних податківців властивий конструктивний профіль саморегуляції, який характеризується такими індивідуально-психологічними властивостями: комунікабельністю та відкритістю, емоційною зрілістю, цілеспрямованістю й відповідальністю, високим рівнем суб'єктивного контролю, адекватною самооцінкою. «Неуспішні» працівники характеризуються неконструктивним профілем саморегуляції, який виявляється у низькому рівні сформованості всіх механізмів саморегуляції та відсутності компенсаторних механізмів, які забезпечують її збалансованість. Основними властивостями неуспішної групи є: низька емоційна стійкість, часта зміна настрою, висока втомлюваність, різкість та принциповість в оцінках, внутрішня конфліктність. Індивідуально-психологічні властивості особистості перебувають у тісному взаємозв'язку зі специфікою структури індивідуальних особливостей саморегуляції.

Особливі умови праці спричиняють професійний стрес, який систематично супроводжує діяльність оперуповноважених та слідчих податкової міліції впродовж усього терміну служби і вплітається в особистість людини, змінюючи способи мислення, спілкування, взаємодії. Найбільш поширеним у літературі є розуміння *професійного стресу* як складного феномена, що виражається в психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації у трудовій діяльності людини, коли до неї висуваються вимоги, що не відповідають рівню її знань, умінь, навичок.

Поняття *професійний стрес* визначається як комплекс явищ, пов'язаних із підвищеними вимогами до адаптаційних ресурсів людини і їх деструктивних наслідків під впливом факторів, притаманних як конкретній трудовій ситуації, так і професійному життю людини в цілому.

Дж. Грінберг описує дві альтернативні моделі професійного стресу. Згідно з першою стрес є результатом підвищених вимог до роботи та низьким рівнем впливу на процес діяльності: від співробітника очікують і вимагають високих результатів діяльності, при цьому одночасно не даючи можливості вирішувати, що і як робити. У цьому контексті спосіб оцінювання працівника (відповідно до висунутих високих вимог) залежить від чинників, які він не може контролювати.

Другою моделлю є невідповідність зусиль і винагород. Відповідно до цієї моделі стрес – результат надто великих зусиль і досить

малої нагороди за гарно зроблену роботу. З одного боку, це висока завантаженість на роботі, а з іншого – заробіток, оцінка та статус. Усе це може загрожувати здоров'ю і добробуту працівника [100].

Причини професійного стресу різноманітні: загальноорганізаційні проблеми, неефективна розстановка кадрів, відсутність перспектив кар'єрного зростання, недостатній рівень заробітної плати, авторитарний стиль керівництва, конфліктні взаємостосунки з керівництвом та колегами, перевантаження, необхідність приймати відповідальні рішення, невизначені межі повноважень, незрозумілі інструкції, брак професійного спілкування, нетактовна поведінка співробітників, неможливість отримати консультацію зі складних питань, методи роботи, які конфліктують із системою цінностей працівника, загроза звільнення, недостатня професійна компетентність, невміння адаптуватися до змін чи працювати у команді, необхідність регулярних відряджень, недостатня мотивація діяльності, рутинна, одноманітна робота, надто високий або низький її темп тощо.

На основі професійного може виникнути *організаційний стрес* як психічна напруга, пов'язана з подоланням недосконалості організаційних умов праці з високими навантаженнями при виконанні професійних обов'язків на робочому місці у конкретній організаційній структурі (організації, підрозділі, фірмі, компанії, корпорації), а також із пошуком нових неординарних рішень при форс-мажорних обставинах.

Загальною ознакою і причиною організаційного стресу є наявність внутрішнього конфлікту між вимогами з боку організації, привабливістю роботи у ній, очікуваннями та реальними можливостями працівника. Невідповідність між особистістю та організаційним середовищем може проявлятися на декількох рівнях: суб'єктивному, поведінковому, когнітивному, фізіологічному, організаційному.

До суб'єктивних причин організаційного стресу належать страхи, зокрема: не впоратися з роботою, припуститися помилки, бути випередженим іншими, втратити роботу чи власне «Я».

Е. Кузьмін до основних причин організаційного стресу додав: порушення почуття комфорту та безпеки праці, дефіцит часу для завершення планових операцій, важкі та раніше незнайомі виробничі задачі, надзвичайні події, стихійні лиха, нещасні випадки, конфлікти з керівництвом, підлеглими, втрата керівником свого авторитету та впливу на колектив, тривала праця без відпочинку, перевтома,

несправедливі покарання, незалежний осуд або критика, позбавлення винагороди [101].

До стрес-чинників робочого простору відносять також рольові конфлікти, високі професійні вимоги, екстремальні умови діяльності. Особливу категорію організаційних стресів складає фактор високої особистої відповідальності за колег, підлеглих, спільну справу.

Результатом професійного та організаційного стресу може стати професійна деформація особистості, що являє собою зміни, які відбуваються з фахівцем у процесі професійної діяльності і знижують адаптивність та ефективність виконання ним професійних обов'язків.

До негативних наслідків організаційних та професійних стресів відносять:

– хвороби та фізіологічні наслідки;

– зниження стабільності персоналу (плинність кадрів, збільшення кількості нещасних випадків на виробництві);

– зниження продуктивності праці;

– зниження трудової мотивації;

– психологічні наслідки (порушення вольового контролю, збільшення конфліктності у колективі, депресія та хронічна втома).

Комунікативна компетентність. Професійна діяльність оперуповноваженого та слідчого податкової міліції належить до групи комунікативних професій і її ефективність залежить від якості знань, умінь, навичок у сфері спілкування. Основний зміст діяльності складає комунікативний процес, тож спілкування варто розглядати як професійну навичку, необхідну для належного виконання службових завдань.

Обов'язковими принципами професійного спілкування є законність, гласність, гуманне ставлення та повага до особи, культура і такт. Тому майбутній податківець має бути професійно підготовленим до ефективного здійснення відповідної комунікативної діяльності.

До основних принципів професійного спілкування можна віднести:

– *принцип цілісного концептуального уявлення про комунікативні якості особистості*, які є найбільш значущими для професійно-правової діяльності та спілкування слідчого податкової міліції з учасниками процесуальних дій;

– *принцип комплексності* у розумінні та психодіагностичному вивченні комунікативних якостей у взаємозв'язку з іншими якостями особистості;

– *принцип єдності й узгодженості* процесуальних норм у комунікативній взаємодії особистості слідчого податкової міліції з особистістю правопорушника;

– *принцип інтеграції* комунікативних якостей особистості з процесуально-психологічними та процесуально-нормативними характеристиками професійної діяльності;

– *принцип особистісно-орієнтованого розвитку* професійно важливих комунікативних якостей майбутніх фахівців податкової міліції через активні форми та методи навчання.

До структурних компонентів моделі комунікативних якостей особистості слідчого податкової міліції відносять:

– *мотиваційно-пошуковий* – характеризується мотивацією професійного спілкування слідчого, прагненням до об'єктивного розкриття злочину, до з'ясування причин діяльності злочинця, до послідовного встановлення істини. Усвідомлення слідчим потреб і мотивів професійного спілкування впливає на ефективність усієї діяльності;

– *інформаційно-аналітичний* – виявляється у формально-комунікативній та когнітивно-комунікативній діяльності. У ході професійного спілкування слідчий повинен встановити контакт, отримати та проаналізувати необхідну інформацію, що важлива для розслідування та розкриття злочину. Професійне спілкування вимагає від слідчого здатності до активізації спілкування, вміння вислухати, застосувати адекватні тактичні прийоми опитування, правомірно впливати на допитуваних із метою отримання необхідної інформації;

– *версійно-тактичний* – визначається здатністю до розуміння слідчим податкової міліції осіб, які є суб'єктами розслідування (свідків, підозрюваних, обвинувачених, колег тощо). Основу такого розуміння складають цілеутворюючі процеси і передбачення. Кожна зі сторін представляє собою джерело та одержувача інформації, на основі якої сторони оцінюють одна одну, розробляють відповідну стратегію і тактику поведінки. У цій ситуації слідчий формує версії і тактику поведінки;

– *результативно-доказовий* – характеризується доведенням істини на основі уточнення та вибору головної версії, при цьому відбувається усунення психологічних бар'єрів та організація таких умов, за

яких допитуваний свідомо вступає в міжособистісний контакт і вирішує ті завдання, які ставить перед ними слідчий. У разі виникнення конфлікту, слідчий повинен визначити оптимальну стратегію і тактику доказової поведінки, враховуючи індивідуальні особливості допитуваного з метою доведення факту правопорушення;

– *емоційно-регулятивний* – пов'язаний із підвищеною емоційною напругою професійного спілкування, з необхідністю контролювати власний емоційний стан, уміти керувати ним, визначати емоційний стан допитуваних (гнів, страх, обурення) та будувати оптимальну поведінку [13].

На думку офіцерів податкової міліції, для організації допиту необхідні такі комунікативні якості, як:

– здатність розробити тактику пред'явлення послідовності запитань – 100 %;

– володіння навичками працювати з документацією – 90 %;

– вміння демонструвати позитивне ставлення до допитуваних та формувати у них позитивні емоції (атракція) – 90 %;

– здатність моделювати і передбачувати динаміку зміни позиції допитуваних та їх наслідки – 90 %;

– здатність виявляти дезінформацію та обман – 83,5 %;

– уміння переконливо наводити докази – 79 %,

– професійна тактовність при спілкуванні – 78 %,

– врахування особистісних особливостей допитуваних – 78 %;

– вміння використовувати прийоми психологічного впливу – 78 %;

– здатність оперувати доказами – 76 %,

– вміння нейтралізувати емоційно-негативне ставлення до підозрюваного – 60 %.

– володіння методами навіювання – 44 %.

Дослідження, проведене у 2005 році на факультеті підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів податкової міліції Національного університету державної податкової служби України, продемонструвало, що необхідні комунікативні якості у курсантів на 3 році навчання розвинені недостатньо: так, у 29 % курсантів рівень комунікативних можливостей нижче середнього, у 44 % – середній та низький комунікативний контроль, у 82 % курсантів не простежується комунікативна компетентність, у 89 % респондентів рівень дипломатичності середній чи низький. Така модель комунікативної компетентності

негативно впливає на ефективність виконання професійних обов'язків майбутніх оперуповноважених та слідчих податкової міліції і потребує відповідної корекції засобами соціально-психологічного тренінгу, спрямованого, зокрема, і на відпрацювання вмінь якісно встановлювати і підтримувати психологічний контакт із суб'єктами соціальної взаємодії [14].

Часто співробітник податкової міліції оцінює платника податків крізь призму професійних стереотипів, які, зазвичай, здатні забезпечити необхідну швидкість, точність й успішність діяльності. Однак поряд із цим закріплюється зайва трафаретність, спрощеність у поглядах на виробничі проблеми, що може призвести до зниження рівня професіоналізму і розвитку професійної деформації.

Стереотипи тісно пов'язані з такими особистісними утвореннями як установки, що установки виявляються в стереотипності сприйняття, мислення й поведінки. Стереотипи взаємодіють, зокрема, із «Я-концепцією» – установкою співробітника податкової міліції у сприйняття себе як професіонала і містять три компоненти – когнітивний, емоційний і поведінковий. Тож професійні стереотипи виражаються, наприклад, в оцінці співробітником власної службової діяльності й професійної ролі, емоційному ставленні і відповідній поведінці. До таких стереотипів, зокрема, належить «*обвинувачувальний ухил*», що демонструє схильність займати позицію обвинувачення стосовно людей, з якими доводиться зіштовхуватися в ході виконання службових обов'язків. Після багаторазового повторення цієї обставини працівник податкової міліції може втратити здатність бачити в собі об'єктивного дослідника й звикає почувати себе обвинувачем: у результаті такої поведінки формується описаний вище стереотип.

Отже, психологічна підготовка працівників податкової міліції повинна розглядатися не як бажаний додаток до його професійних якостей, а як обов'язкова складова професіоналізму. У зв'язку з цим слід мати на увазі три основні компоненти професійно-психологічної підготовки: когнітивну, емоційно-вольову та комунікативну. З метою якісної підготовки співробітників податкової міліції, які зможуть на належному рівні взаємодіяти з платниками податків, враховувати елементи індивідуальної психології, закономірності економічної поведінки, особливості мотиваційної сфери, варто включити до основних навчальних дисциплін як «Загальна психологія», «Соціологія»,

«Оперативний психотренінг», «Юридична психологія», «Економічна психологія», «Конфліктологія».

У роботі кадрових департаментів побудова професіограми та психограми професії відкриває нові перспективи на шляху до наукового розв'язання проблеми комплектування посад у зазначеній професії тими кандидатами, що відповідають вимогам професії та зможуть продемонструвати високий рівень професійної успішності.