УДК 159.9.019.4:[37.091.12:336.02]
Ткачук Таїсія Анатоліївна, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри практичної психології ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди» (e-mail: taisiya07@ukr.net)

Ткачук Т.А. Психологічна модель розвитку та функціонування копінг-поведінки фахівця податкової служби

Анотація. *У статті обґрунтована актуальність дослідження опановуючої (копінг) поведінки фахівця податкової служби як індивідуального способу його взаємодії з ситуацією у відповідності з її власною логікою, значущістю у житті та психологічними можливостями.*

Проаналізовано історичний зріз вивчення копінгу в змістовному контексті психоаналітичної, когнітивно-біхевіоральної психології, теорії особистісних рис та суб'єктно-діяльнісному підході.

Обгрунтована змістовно-структурна модель копінг-поведінки фахівця податкової служби, до якої увійшли: когнітивні (увага, пам'ять, мислення), особистісно-середовищні (емпатія, афіліація, сензитивність до відчуження, комунікабельність, впевненість у собі, емоційна стійкість, локус контролю, Я-концепція) копінг-ресурси, а також копінг-стратегії «розв'язання проблем», «пошук соціальної підтримки» та «уникання».

Визначено, що когнітивні та особистісно-середовищні копінг-ресурси є потенціями, які визначають вибір податківцем копінг-стратегій («розв'язання проблем», «пошук соціальної підтримки», «уникання»), засобами яких він має змогу змінити стресову ситуацію або адаптуватися до її вимог.

Ключові слова: *копінг, емпатія, афіліація, сензитивність до відчуження, комунікабельність, емоційна стійкість, локус контролю, Я-концепція.*

Ткачук Таисия Анатольевна, доктор психологических наук, професор, заведующая кафедрой практической психологии ГВУЗ «Переяслав-Хмельницький государственный педагогический университет имени

Григория Сковороды».

Ткачук Т.А. Психологическая модель развития и функционирования копинг-поведения специалистов налоговой службы

Анотация. *В статье обосновывается актуальность исследования копинг-поведения специалиста налоговой службы как индивидуального способа взаимодействия его из ситуацией в соответствии с ее собственной логикой, значимостью в жизни и психологическими возможностями.*

Проанализировано исторический срез изучения копинга в содержательном контексте психоаналитической, когнитивно-бихевиоральной психологии, теории личностных черт и субъектно-деятельностном подходе.

Обоснована содержательно-структурная модель копинг-поведения специалиста налоговой службы, компонентами которой есть когнитивные (внимание, память, мышление), личностно-средовые (эмпатия, афилиация, сензитивность к отчуждению, комуникабельность, уверенность в себе, эмоциональная стойкость, локус контроля, Я-концепция) копинг-ресурсы, а также копинг-стратегии «решение проблем», «поиск социальной поддержки», «избегание».

Определено, что когнитивные и личностно-средовые копинг-ресурсы есть потенциями, которые определяют выбор налоговиком копинг-стратегий («решение проблем», «поиск социальной поддержки», «избегание»).

Ключевые слова: *копинг, эмпатия, афилиация, сензитивность к отчуждению, коммуникабельность, эмоциональная стойкость, локус контроля, Я-концепция.*

Tkachuk T. Doctor of Psychology, Professor of Chair of Applied Psychology, Pereyaslav-Khmelnytsky State Pedagogical University named Grigorij Scoworoda".

Tkachuk T. Psychological model of the development and functioning of coping behavior officers Tax Service

Annotation. *The article explains the relevance of the study of coping behavior specialist tax service as an individual mode of interaction of its situation according to its own logic, the significance of life and psychological capabilities.*

Analyzed the historical section of the study of coping in a meaningful context of psychoanalytic, cognitive-behavioral psychology, theories of personality traits and subjective-activity approach.

Content-analyzed the structural model of coping behavior specialist tax service, the components of which have cognitive (attention, memory, thinking) and personality-environment (empathy, afiliatsiya, senzitivnost to alienation, communicative, self-confidence, emotional stability, locus of control, self-concept) coping resources and coping strategies "problem solving", "search for social support", "avoidance".

Determined that the cognitive and personality-sredovye coping resources have potencies that determine the choice of coping strategies taxman "problem solving", "search for social support", "avoidance".

Keywords: *coping, empathy, affiliation, sensitiveness to alienation, sociability, emotional stability, locus of control, self-concept.*

Актуальність дослідження. Професії, пов’язані зі сферою міжособистісних взаємин людей характеризуються високим рівнем стресогенності. Особливе місце серед них посідають фахівці податкової служби, які є посередниками між державою і громадянами. Їх зусилля зосереджені на захисті економічних інтересів країни, зокрема на попередженні й розкритті злочинів у найважливіших сферах економіки, виявленні замаскованих схем ухилення від сплати податків і відмивання коштів, отриманих злочинним шляхом. Все це неминуче породжує проблемні та критичні стресові ситуації, призводить до виникнення на цьому грунті різних за своїм змістом і напругою конфліктів та стресів, що вимагає від

фахівців вміння протистояти їм.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Історичний зріз досягнень вивчення копінг-поведінки у зарубіжній та вітчизняній психології простежується у змістовому контексті психоаналітичної, когнітивно-біхевіоральної психології, теорії особистісних рис та суб'єктно-діяльнісному підході. Контекст поняття «копінг-поведінка» розглядається як один із засобів психологічного захисту, що трактується в термінах динаміки Его та використовується для послаблення напруги *[Фройд, 1946*], [*Вайлант, 1993*], як процес опанування кризових ситуацій, успішність якого можна прогнозувати на основі оцінки індивідуально-психологічних особливостей людини та її схильностей до подолання стресу [*Моос, 1984*]. Р. Лазарус та С.Фолкман запропонували ситуаційну модель, наголошуючи на важливості когнітивної оцінки стрес-факторів в умовах певної ситуації, оскільки спроби зрозуміти копінг лише як атрибут особистості або стиль опанування нею стресу не були успішними [*Lasarus, Folkman, 1988*].

Метою даної статті є обґрунтування психологічної моделі розвитку та функціонування копінг-поведінки фахівця податкової служби.

Виклад основного матеріалу. Копінг-поведінка здійснюється на базі копінг-ресурсів за допомогою копінг-стратегій. Копінг-ресурси – це характеристики особистості і соціального середовища, які полегшують або роблять можливою успішну адаптацію до життєвих стресорів. Копінг-стратегії – це актуальні відповіді особистості на загрозу, яка виникла, засіб управління стресором. До психологічної моделі копінг-поведінки фахівця податкової служби входять: *когнітивні* (увага, пам'ять, мислення); *комунікативні* (емпатія, афіліація, сензитивність до відчуження, комунікабельність та *особистісні копінг-ресурси* (впевненість у собі, емоційна стійкість, локус контролю, Я-концепція, а також копінг-страгеії «розв'язання проблем», «пошук соціальної підтримки», «уникання» (рис. 1).

Копінг-стратегія *«розв'язання проблем»»* є найголовнішою складовою копінг-поведінки фахівця-податківця. Вона передбачає активну розумову

діяльність, яка полягає в аналізі стресової ситуації та засобів її зміни. Необхідною умовою реалізації її є фокусування на проблемі та визначення шляхів її вирішення. Ефективна реалізація у поведінці копінг-стратегії «розв'язання проблем» обумовлює ефективну адаптацію та продуктивну копінг-поведінку. Дефіцит навичок розв'язання проблем сприяє збільшенню імпульсивних та незважених дій у процесі розв'язання критичної ситуації, зниженню самооцінки, неспроможності ефективно виконувати професійні обов'язки тощо.

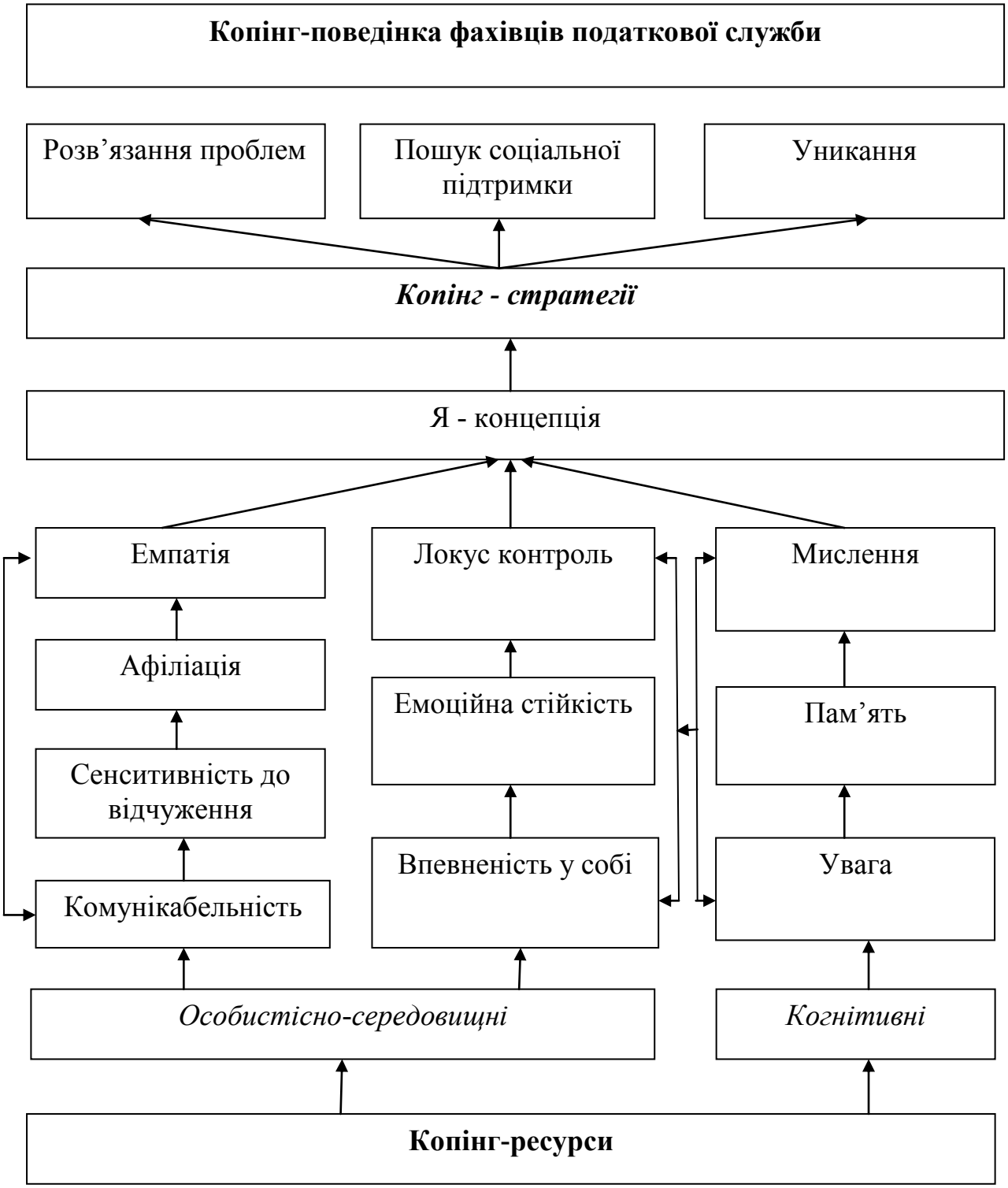


Рис. 1. Психологічна модель копінг-поведінки фахівця податкової служби

Важливу роль у подоланні кризових ситуацій відіграє соціально-підтримуючий процес, який включає декілька ключових ланцюгів, а саме: соціальну мережу, копінг-стратегію «пошуку соціальної підтримки», сприйняття та надання соціальної підтримки.

Соціальна мережа відображає структуру соціальних зв'язків як цілу низку різних взаємостосунків і взаємозв'язків між людьми, які можуть забезпечити або мобілізувати підтримку соціального благополуччя. Наявність соціальних зв'язків для людини є настільки важливим, що деякі автори вважають їх відсутність вже наявністю стресу. Кожна особистість переживає свій стан через призму складної і широкої мережі взаємозв'язків.

«Соціальна підтримка» є копінг-стратегією, що розуміється як керівництво, зворотній зв'язок, які дають можливість особистості емоційно та інструментально давати раду стрес-чинникам, як рефлексія відносин особистості з людьми з свого найближчого соціальним оточенням, які співпереживають їй, можуть і хочуть допомогти у розв'язанні існуючих проблем. Вона пом'якшує вплив стресу і може розглядатися як міжособистісні впливи, в яких одна особистість допомагає іншій пережити стрес. Ймовірність отримати соціальну підтримку у стресових ситуаціях підвищується, проте іноді наявність стресу може знижувати доступність джерел підтримки.

Копінг-стратегія «уникання» дозволяє особистості зменшити емоційну напругу та дистрес до зміни самої ситуації. Активне її використання фахівцями податкової служби ми схильні розцінювати як домінування у поведінці мотивації уникання над мотивацією досягнення успіху, а також як сигнал наявності внутрішньо особистісних конфліктів. Крім того, використання цієї стратегії у професійній діяльності податківців означає

уникання виконання своїх службових обов'язків, що є неприпустимим, оскільки від ефективності їх професійної діяльності залежить економічна безпека країни.

Копінг-ресурси. Серед чинників, які визначають ефективність копінг-поведінки когнітивні ресурси мислення, пам'ять та увага посідають істотне місце, адже саме вони здійснюють провідний вплив на когнітивну оцінку стресової ситуації у професійній діяльності податківця.

Мислення – важливий структурний компонент копінг-поведінки, від якого залежить когнітивна оцінка стрес-фактора, що є головною детермінантою вибору певної копінг-стратегії, адже професійна діяльність фахівця податкової служби характеризується великою різноманітністю завдань, програма вирішення яких задана в загальній правовій формі, що у свою чергу вимагає нешаблонних підходів та способів розв'язання кожної ситуації. Плануючи ті чи інші дії, фахівець податкової служби повинен узгоджувати свої дії із нормами законодавства, що їх регулюють. Рівень розвитку критичності, гнучкості та аналітичності мислення впливає на когнітивну оцінку стресових ситуацій, що постійно мають місце під час проведення дізнання по фактах податкових порушень в фінансово-господарській діяльності суб'єктів господарювання, перевірок офіційної та оперативної інформації про злочини, бесід, опитувань підприємців. Звертаючи увагу на різного роду неточності, невідповідності, підробки в документах, їх фальсифікацію, оформлення для прикриття безтоварних операцій оперативний працівник податкової міліції повинен вміти відтворити цілісну картину складного, неочевидного, прихованого злочину, зуміти передбачити, змоделювати схему його розробки і вчинення.

Вкрай необхідною для конструктивної копінг-поведінки фахівця-податківця є *пам'ять,* її обсяг, швидкість і точність запам'ятовування, оскільки він повинен бути спроможним впродовж тривалого часу утримувати в пам'яті великий обсяг інформації: знання налогового кодексу, нормативно-правовової бази, бухгалтерську звітність тощо.

Функціональні можливості *уваги* також є надзвичайно важливими для конструктивної копінг-поведінки. Адже когнітивна оцінка стресової ситуації податківцем у великій мірі залежить від того, наскільки він уважний, пильний, здатний швидко орієнтуватися у новій та незнайомій обстановці, оцінювати міру важливості інформації, що надходить, підмічати зміни в оточуючому середовищі, свідомо не зосереджуючи на них уваги, спроможний вести спостереження одночасно за великою кількістю змін у досліджуваному об'єкті, а також за великою кількістю об'єктів. Відсутність даних якостей призводить до зниження результативності службової діяльності податківця.

Об'єктом взаємодії у відносинах між працівником податкової міліції та платником податків виступає дохід (прибуток), майно (матеріальні ресурси), ціна товарів чи послуг, додана вартість, на які нараховується податок. Тобто, фактичним об'єктом взаємодії є грошові кошти – доходи та надходження підприємств, суб'єктів господарювання, бюджету та бюджетних організацій, загальнообов'язкових фондів, кредитних та фінансових установ, профспілкових та громадських організацій, кошти населення. З економічної точки зору гроші виступають, як засіб платежів, обігу та накопичення. Не слід забувати і той вплив, що чинять гроші на формування психіки людей, формуючи та задовольняючи потреби людини у виживанні, існуванні, самозадоволенні, досягненні певного статусу у суспільстві [*Салтаганов, 2000*].

Гроші не лише виступають об'єктом взаємодії, нерідко вони є джерелом конфліктів у сфері бізнесу (розподіл доходів, контроль над грошовими потоками, шляхи капіталізації та інвестування) та у побутовій сфері (непогоджені сімейні витрати, пріоритети у покупках, матеріальна та психологічна залежність одного члена сім'ї від іншого). Ці конфлікти є захисним бар'єром від глибинних тривог, страхів, почуття самотності і разом з тим можуть бути підставою для розвитку комплексів неповноцінності або ж вседозволеності.

Тобто процес сплати податків завжди є боротьбою між двома протилежними сторонами: тими, хто збирає податки і тими, хто змушений їх сплачувати, тому фахівець податкової служби змушений постійно протистояти ворожості населення. Спілкування з суб'єктами оподаткування та особами, які ухиляються від сплати податків є одним з найбільш складних етапів роботи і таким, що породжує стреси і конфлікти, яким фахівець-податківець повинен вміти протистояти засобами копінг-поведінки. Платники податків, як правило, кваліфіковані, спритні і налаштовані негативно, тому головним завданням податкового працівника є пом'якшення ситуації спілкування [*Корсун, 2009*]. Провідну роль при цьому відіграє *комунікабельність*, яку автор розглядає як комунікативний особистісно-середовищний копінг-ресурс, що зумовлює вибір стратегій і тактик спілкування, включає в себе не лише вміння розмовляти на будь-яку тему, а вести бесіду у формі діалогу з платниками податків, встановлювати психологічний контакт та конструктивну взаємодію з ними.

Прагнення бути разом з іншими людьми, вміння співпереживати – *афіліація та емпатія* – є комунікативними особистісно-середовищними ресурсами, які у великій мірі впливають на копінг-поведінку податківців. Блокування афіліації породжує у них почуття самотності, відчуженості та поглиблює стрес. Афіліація нерозривно пов'язана з емпатією, що допомагає зрозуміти емоційний стан іншої людини, проникнути у її переживання та істотно впливає на якість спілкування і позитивні особистісні зміни податківців. Вона є одним з ключових факторів соціального взаєморозуміння і виступає потужним ресурсом подолання стресу фахівцями податкової служби.

У професійній діяльності оперативного працівника податкової міліції палітра емоційних станів надзвичайно велика, але домінуючим є стан емоційної напруги (від помірної до надмірної), який залежить від характеру виконуваних дій, професійного досвіду та індивідуальних психологічних особливостей працівника.

Детермінантною виникнення негативних психічних станів у фахівців податкової служби є необхідність долати опір окремих осіб, а у деяких випадках і мікрогруп, що знаходить свій вираз не лише в активній, але і у пасивній протидії осіб, які зацікавлені у вирішенні справи певним чином. У сфері оподаткування така поведінка пов'язана із використанням різних схем ухилення суб'єктів оподаткування від сплати податків або мінімізації податкових зобов'язань. На користь цього свідчить той факт, що за характеристикою рівня напруженості праці оперативних працівників податкової міліції, згідно існуючої класифікації по оцінці напруги праці основних правоохоронних служб, дозволили віднести працю досліджуваної категорії працівників до «дуже напружених». Тобто їх професійна діяльність пов'язана з високою мірою емоційної напруги, особливість якої полягає у необхідності вміння контролювати свій психоемоційний стан в момент появи негативних емоцій, що є постійними супутниками в жорстких умовах ненормованого робочого дня та необхідності організації спільної діяльності з суб'єктами оподаткування, посадовими особами, правоохоронними органами та іншими сторонами у правовому полі. В цих умовах особливої значущості набуває *емоційна стійкість*, яку ми розглядаємо як копінг-ресурс, що допомагає податківцю адекватно сприймати ситуацію, гальмувати негативні емоційні прояви, здійснювати їх самоконтроль, приймати найбільш адекватні рішення в конструктивному розв'язанні поставлених професійних завдань. Недооцінка її може з'явитися однією з основних причин зниження працездатності і підвищення кількості помилок.

Ще однією психічною особливістю людини, яку автор відніс до копінг-ресурсів є *впевненість у собі*, ядром якої виступає позитивна оцінка індивідом власних потенцій як достатніх для розв'язання стресової ситуації. Почуття впевненості у собі означає володіння собою та стресовою ситуацією, спроможність адекватно оцінювати та передбачати результати власних дій, самостійно обирати адекватні стратегії у процесі подолання стресу відповідно до ситуації, що склалася. Відсутність в особистості цього копінг-

ресурсу мінімізує або унеможливлює вибір активних копінг-стратегій.

Локус контролю або вміння контролювати своє життя і брати за нього відповідальність, є особистісним копінг-ресурсом, на основі якого формується копінг-поведінка і у великій мірі залежить вибір варіанту адаптації до соціального середовища та життєвий стиль податківця. Інтернальний локус контролю обумовлює міру розуміння податківцем причинних взаємозв'язків між власною поведінкою та досягненням бажаного, певну міру сприйняття ним подій, як таких, що залежать або від власної поведінки або від інших людей, збігу обставин, долі тощо. Фахівці податкової служби з інтернальним локусом контролю проявляють більшу активність, ефективніше долають стрес і проявляють вищий рівень соціальної адаптації порівняно з екстерналами.

До найважливіших копінг-ресурсів фахівця податкової служби належить *Я-концепція* – відносно стійка, усвідомлена система уявлень особистості про саму себе, на основі якої вона будує свою взаємодію з іншими людьми і ставлення до себе. Головним її компонентом є самооцінка. Я-концепція податківця обумовлює саморегуляцію дій у професійній діяльності на основі професійних вимог, своїх професійних можливостей та ставлення до себе як до суб'єкта професійної діяльності. Позитивна Я-концепція у значній мірі визначає успішність професійної діяльності, дозволяє максимально реалізувати потенційні можливості, що у свою чергу знижує тривожність та вразливість до стресів, підвищує почуття задоволеності життям, покращує психічне та фізичне самопочуття.

Висновки. Отже, когнітивні та особистісно-середовищні копінг-ресурси є потенціями, які визначають вибір податківцем копінг-стратегій «розв'язання проблем, «пошук соціальної підтримки», «уникання», засобами яких він має змогу змінити стресову ситуацію або адаптуватися до її вимог.

Література

1. Салтаганов, 2000 – Салтаганов В. Ф. Налоговая полиция: вчера, сегодня,

завтра / Вячеслав Федорович Салтаганов. – М.: Изд. дом «Дашков и К», 2000. – 174 с.
2. Фройд, 1946 – Freud A. The ego and the mechanisms of defense. New York: International Univ. Press, 1946. 195 p.
3. Moos R.H. Context and coping: Toward a unifying conceptual framework // American Journal of Community Psychology. – 1984. - Vol.12. - P. 5-25.
4. Вайлант, 1993 – Vaillant G.E. The visdom of the ego. Cambrige: Harvard Universaty Press, 1993.
5. Lasarus, Folkman, 1988 – Lazarus R.S., Folkman S. Manuel for Ways of Coping Questionnaire. Palo Alto, CA, 1988.
6. Корсун, 2009 – Корсун С.І. Психологічні засади професійного відбору працівників оперативних підрозділів податкової міліції: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. психол. наук / С.І. Корсун. – К., 2009. – 20 с.

1. Saltahanov, 2000 – Saltahanov V. F. Nalohovaia polytsyia: vchera, sehodnia, zavtra / Viacheslav Fedorovych Saltahanov. – M.: Yzd. dom «Dashkov y K», 2000. – 174 s.
2. Froid, 1946 – Freud A. The ego and the mechanisms of defense. New York: International Univ. Press, 1946. 195 p.
3. Moos R.H. Context and coping: Toward a unifying conceptual framework // American Journal of Community Psychology. – 1984. - Vol.12. - P. 5-25.
4. Vailant, 1993 – Vaillant G.E. The visdom of the ego. Cambrige: Harvard Universaty Press, 1993.
5. Lasarus, Folkman, 1988 – Lazarus R.S., Folkman S. Manuel for Ways of Coping Questionnaire. Palo Alto, CA, 1988.
6. Korsun, 2009 – Korsun S.I. Psykholohichni zasady profesiinoho vidboru pratsivnykiv operatyvnykh pidrozdiliv podatkovoi militsii: avtoref. dys. na zdobuttia naukovoho stupenia kand. psykhol. nauk / S.I. Korsun. – K., 2009. – 20 s.