



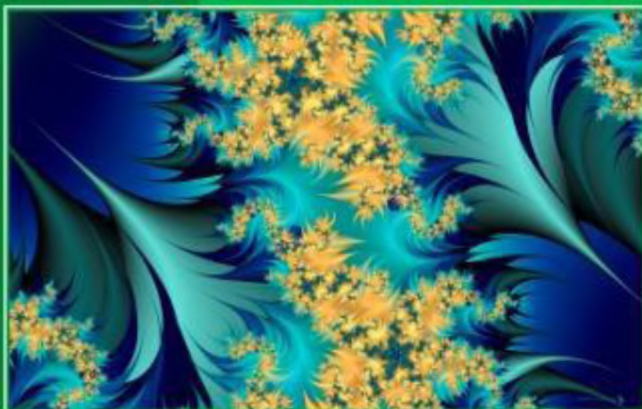
ПОДАТКОВА ТА МИТНА СПРАВА В УКРАЇНІ



Н.М. ТАРАПАТОВА,
І.О. ПСТУХОВА,
Р.А. КАЛЕНИЧЕНКО,
С.І. КОРСУН,
О.С. ХАРІНА,
О.В. НАВЛОВА

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 Черняхівського;

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.), Петухова 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. Петухова, Р. А. Калениченко, С. І. Корсун та ін.; за загальною редакцією 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., Петухова 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

ВСТУП

Актуальність дослідження соціологічного, психологічного та педагогічного забезпечення податкових відносин в Україні зумовлена потребами соціальної практики в Україні, зокрема, необхідністю реформування суспільного життя за доби глобальних трансформацій. Процеси реформування, що викликають зміни соціально-економічної структури суспільства, створюють умови підвищення вимог щодо ефективності діяльності працівників різних галузей та сфер державної служби, у тому числі і до працівників податкових органів. Податкове поле як достатньо нова складова суспільних перетворень, що утворилася за доби незалежності української держави і продовжує активно розбудовуватися, потребує спеціальної уваги дослідників соціогуманітарного профілю. Значна кількість здійснених за останні роки податкових реформ переконливо продемонструвала значущість соціальної складової податкових відносин та її першорядний вплив на ефективність функціонування податкової сфери суспільства в цілому.

Аналіз практики податкового реформування в Україні за останні десятиліття переконливо демонструє соціальну обумовленість чинників успішності функціонування податкової сфери. Йдеться, зокрема, про такі чинники, як: підвищення якості та рівня життя громадян; підвищення податкової свідомості платників податків, які добровільно і повним обсягом виконують обов'язок сплати податків, визначених державою; послідовне зниження сукупного податкового навантаження через забезпечення його соціально-справедливого розподілу.

Соціальна складова присутня і на інституціонально-організаційному рівні функціонування податкової сфери, реалізація соціальних функцій якої обумовлена ефективністю соціального обміну з усіма іншими соціальними сферами та інститутами суспільства. Особливої значущості в контексті процесів реформування податкової сфери набуває соціальна детермінанта успішності діяльності податківця, оскільки саме податківці на різних інституційно-організаційних рівнях виступають основними втілювачами податкових реформ. У цьому контексті необхідним постає одночасне дослідження внутрішніх чинників успішності професійної діяльності податківця, що передбачає визначення її основних складових та факторів, які перешкоджають її успішному здійсненню. А також зовнішніх чинників

успішності професійної діяльності податківця, серед яких одним з головних виступає формування необхідного рівня податкової культури у суспільстві, що забезпечує адекватне сприйняття різними суспільними верствами вимог податкових органів щодо сплати податків. Відтак, дослідження складових податкової культури та механізмів її формування є основною передумовою подальшої гармонізації податкових відносин у суспільстві.

Стан наукової розробки теми. Одним з головних чинників успішності професійної діяльності податківця виступає ефективність комунікації з платниками податків, що є представниками різних соціальних груп та соціальних прошарків. На сучасному етапі розвитку податкової сфери гармонізація податкових відносин забезпечується ефективністю дії механізму проведення роз'яснювальної роботи щодо виконання платниками податків одного з найважливіших обов'язків – сплати податків. Отже, у контексті перерахованих нагальних потреб реформування податкової сфери дослідження соціально-гуманітарної складової податкових відносин постає актуальним завданням сучасної науки. Ряд результатів уже отримано у межах різних дисциплін, зокрема, у роботах С. Богдан, М. Гринюк, М. Задояного, М. Касьяненко, С. Олексієнко, В. Розова, В. Синьова, П. Цимбала, І. Воробйової, О. Долгого, О. Дубова, І. Жданова, Н. Мілорадова, О. Баранецької, І. Безпалько, І. Дондика, Ю. Ємка, Н. Залуцької, М. Задояного, Б. Карпінського, В. Кмітя, Ю. Костенка, В. Мельника, М. Недюхи, А. Соколовської та ін. Разом із тим розгляд існуючих концепцій забезпечення податкових відносин в Україні дозволяє зробити висновок про недостатнє врахування арсеналу соціогуманітарних наук (соціології, психології, педагогіки) у діагностиці та плануванні реформаційних процесів у податковій сфері.

Наукова новизна полягає у відсутності комплексного міждисциплінарного підходу дослідження податкових відносин, що унеможливорює їх ефективну соціальну діагностику з корекцією відповідного негативного впливу на процеси реформування податкової сфери. У цьому контексті особливого значення набуває дослідження соціальних, психологічних та педагогічних механізмів, що обумовлюють ефективність функціонування, відтворення та розвитку податкової сфери.

Мета дослідження полягає у створенні комплексного соціогуманітарного (соціологічного, психологічного та педагогічного) інструментарію дослідження функціонування податкової сфери суспільства, що є основою для подальшої розробки стратегії реформування податкової системи українського суспільства.

Досягнення цієї мети обумовило постановку та вирішення таких **завдань**:

- дослідження соціальних детермінант трансформацій українського суспільства з метою з'ясування їх впливу на функціонування системи оподаткування;

- розкриття соціально-психологічних особливостей професійної діяльності податківців із метою пошуку шляхів оптимізації кадрового забезпечення податкових органів;

- пошук напрямів підвищення ефективної взаємодії податкових органів із платниками податків (соціальні, психологічні, педагогічні аспекти) з метою розробки механізмів ефективного діалогу між податківцями та платниками податків і технології моделювання PR-технологій взаємодії податкових органів із громадськістю;

- встановлення основних чинників психологічних бар'єрів спілкування між платниками податків та податківцями задля встановлення шляхів досягнення комфорту у взаємодії між платниками податків і податківцями;

- дослідження соціально-психологічних детермінант діяльності органів ДФС України з метою їх оптимізації;

- визначення механізмів відтворення кадрового потенціалу з метою пошуку стратегій оптимізації підготовки фахівців податкового профілю.

Об'єктом дослідження виступили податкові відносини як особливий різновид соціальних відносин у суспільстві, а його *предметом* – соціологічне, психологічне та педагогічне забезпечення податкових відносин в Україні.

Наукова новизна роботи обумовлена отриманими результатами дослідження і визначаються такими положеннями:

1. Доповнено практику використання методів (соціології, психології та педагогіки) у дослідженні податкової сфери такими методами, як комплексне психологічне професіографування та копінг-ресурсне оцінювання.

2. Визначено й охарактеризовано основні соціальні регулятори надання податкових послуг, до яких віднесено цілераціональні норми та відповідність податковій дисципліні, параметри діючого регулятора, а також фактори раціонального ціле покладання.

3. Удосконалено визначення специфіки тіньових практик у взаємовідносинах органів державної податкової служби з підприємцями малого та середнього бізнесу; встановлено, що сьогодні тіньові практики фактично доповнюють формальні (легальні) відносини, виступаючи, по суті, невід'ємною частиною соціальної взаємодії між представниками малого й середнього бізнесу та податківцями у процесі надання податкових послуг.

4. Розроблено комплексну стратегію дослідження складових професійної діяльності податківців із позицій комплексного соціо-гуманітарного підходу (комплексне професіографування працівників податкових органів).

5. Вперше встановлено актуальні механізми ефективної взаємодії податківців та платників податків із позицій розробки механізмів соціального діалогу й удосконалено стратегію моделювання PR-відносин у податковій сфері.

6. Проаналізовано стратегію подолання основних психологічних бар'єрів спілкування між платниками податків та податківцями, а також механізми досягнення комфорту у взаємодії між платниками податків і податківцями.

7. Удосконалено стратегію оптимізації діяльності податкових органів України з урахуванням її соціально-психологічних особливостей у контексті подолання явища професійної деформації та стресів.

8. Визначено напрями відтворення кадрового потенціалу та стратегії оптимізації підготовки фахівців податкового профілю.

Практичне значення отриманих результатів. Отримані результати дослідження у межах науково-дослідної роботи можуть бути використані у процесі розробки стратегії реформування податкових органів, а саме можуть бути використані такі здобутки:

1. У процесі розробки стратегії впровадження соціального діалогу як механізму вдосконалення соціальної взаємодії у трикутнику «держава – податківці – платники податків» розроблено модель організації роботи відділів зв'язків із громадськістю у межах податкових органів та навчально-методичне забезпечення відповідних модулів та

навчальних курсів у межах дисциплін, що викладаються на кафедрі психології та соціології НУДПСУ.

2. Представлені методологія, методики та техніки комплексного психологічного професіографування працівників податкових органів пропонуються для удосконалення механізмів відбору персоналу департаментами персоналу податкових органів для роботи в податкових органах.

3. У процесі розробки стратегії модернізації податкових органів у контексті вдосконалення роботи департаментів по роботі з громадськістю та департаменту персоналу у межах податкових органів запропоновано модель організації відповідних структурних підрозділів із метою підвищення рівня комунікативної компетентності працівників.

4. У контексті розробки стратегії подолання явища професійної деформації та стресів запропоновано процедуру створення та організації роботи кабінетів психологічного розвантаження.

5. У контексті розробки стратегії відтворення кадрового потенціалу та стратегії оптимізації професійної підготовки створено модель психолого-педагогічної компетентності фахівця податкових органів.

Робота складається зі вступу, семи розділів, висновків та переліку використаних джерел, який складається із 110 найменувань.

У розділі 1 «Дослідження соціальних детермінант трансформацій українського суспільства та їх вплив на функціонування системи оподаткування», підготовленим Тарапатовою Наталією Миколаївною, висвітлюються соціальні детермінанти проблем податкового реформування в Україні та шляхи їх вирішення, серед яких: підвищення рівня суспільного добробуту; створення умов для формування та зростання частки заможного «середнього класу» як основного платника податків у суспільстві; запровадження прозорої системи розподілу податкового навантаження та розробка механізмів його зниження; створення дієвої стратегії формування податкової культури як механізму запобігання явища корупції та ухилення від сплати податків, зокрема таких її важливих елементів, як: податкова поведінка, податкові відносини, податковий менталітет, податкові норми та цінності, податкова відповідальність великих підприємств та корпорацій як складова соціальної відповідальності.

У розділі 2 «Подолання тіньових практик у процесі взаємодії представників податкових органів із представниками малого та середнього бізнесу: соціологічний аспект», підготовленим Павловою Оленою Валеріївною, проведено міждисциплінарний аналітичний огляд сучасної літератури із соціології, правових дисциплін, філософії, менеджменту та економіки. Здійснено аналіз проблемного поля дослідження корупції та тіньових практик у сучасному суспільстві, досліджено теоретичний підхід до визначення соціально-економічних причин й особливостей виникнення тіньової економіки і тіньових практик. З'ясовано, що основною проблемою, що перешкоджає ефективній діяльності податкових органів у сфері надання податкових послуг, є складність її об'єктивного (всебічного) оцінювання. Запропоновано нормативні моделі роботи органів державної податкової служби, спрямовані на запобігання деструктивним проявам обох сторін соціальної взаємодії.

У розділі 3 «Соціальний діалог як основа підвищення ефективної взаємодії податкових органів із платниками податків», підготовленим Тарапатовою Наталією Миколаївною, виокремлено чинники соціального діалогу як механізму зворотного зв'язку між державою в особі податкових органів та податківцями, зокрема розкрито: роль і значення соціального діалогу як основи поширення новітньої моделі взаємовідносин податкових органів та суспільства – соціального партнерства; стратегію запровадження у податковій системі нової парадигми державного управління – «good governance», що базується на принципах соціального діалогу та соціального партнерства; основні чинники та проблеми розбудови ефективної моделі зв'язків з громадськістю у податковій сфері як механізму соціального діалогу в податковій сфері.

У розділі 4 «Психологічний комфорт як механізм вдосконалення взаємодії між податківцями та платниками податків», підготовленим Калениченком Русланом Арсеновичем, висвітлює специфіку психологічного комфорту, що виступає основою мотиваційної складової професійної діяльності податківців та водночас однією з головних компонент створення позитивного сприйняття податкових установ платниками податків; досліджено також специфіку подолання явища психологічного дискомфорту працівника ДФС у процесі взаємодії з платником податків, базуючись на моделі суб'єкта-

фасилітатора (полегшувача) соціальної поведінки та взаємодії, що дозволить компенсувати дисгармонійні відчуття, що виникають від сплати податків.

У розділі 5 «Професіографічний аспект діяльності фахівців податкової міліції», підготовленим Корсуном Сергієм Івановичем, виділено основні аспекти професіографічного аналізу, зокрема: організацію і режим праці, основні види захворювань, вимоги професії до працівника, професійно важливі психологічні якості, необхідні для ефективного виконання професійної діяльності; мотивація професійного вибору та мотиваційні цінності; вимоги до загальноосвітньої та спеціальної підготовки.

Розділ 6 «Психологічний аналіз когнітивної, емоційно-вольової, комунікативної складових професійної діяльності слідчих та оперуповноважених податкової міліції», підготовлений Петуховою Іриною Олексіївною, містить аналіз теоретико-методологічних засад діяльності оперуповноваженого та слідчого податкової міліції крізь призму сформованості пізнавальних та емоційно-вольових психічних процесів. Визначено перелік чинників, які заважають ефективному виконанню професійних обов'язків. Проаналізовано фактори, що впливають на ступінь задоволеності професією. Виявлено типові поведінкові реакції податківців в емоціогенних ситуаціях. Розглянуто основні причини та наслідки професійного й організаційного стресу. Узагальнено принципи професійного спілкування та комунікативні якості, необхідні для результативної організації допиту.

Розділ 7 «Особливості професійної деформації співробітників державної фіскальної служби України», підготовлений Харіною Оленою Євгенівною, містить аналіз явища професійної деформації у діяльності працівників податкових органів. У розділі проаналізовано, як саме може проявлятися професійна деформація, які об'єктивні та суб'єктивні фактори спричиняють професійну деформацію працівників податкової міліції, які існують заходи профілактики фахової деформації. Також досліджена проблема професійного вигорання працівників державної фіскальної служби.

У розділ 8 «Класифікація конфліктів та причини їх виникнення у професійній діяльності співробітників податкової міліції», підготовлений Петуховою Іриною Олексіївною, розкрито основні види виробничих конфліктів у професійній діяльності слідчих

та оперуповноважених податкової міліції, містить їх класифікацію на основі таких параметрів: за кількістю учасників; за ступенем гостроти протиріч; за проблемно-діяльнісною ознакою; за ступенем залучення сторін; за службово-комунікативною спрямованістю взаємодії; за функціональністю. У розділі також проаналізовано основні передумови виникнення потенційних конфліктів на основі психологічного аналізу професійної діяльності.

РОЗДІЛ 1

ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ТРАНСФОРМАЦІЙ УКРАЇНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЇХ ВПЛИВ НА ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ОПОДАТКУВАННЯ

Упродовж останнього десятиліття Україна перебуває у стані перманентного реформування податкової системи. Процес удосконалення податкової системи нескінченний, так як кожен новий етап у розвитку суспільства має свої пріоритети економічного розвитку, що, у свою чергу, вимагає адекватного вирішення проблем взаємодії господарюючих суб'єктів із державою. Аналіз щорічного виконання бюджету демонструє, що основні причини бюджетної кризи мають відтворювальний характер і криються в накопиченні глибинних негативних явищах в економіці, які звужують базу оподаткування та знижують рівень надходження податкових доходів [31, с. 214]. Надлишкові зобов'язання держави створили систему високих і занадто складних податків. Численні пільги і диференційоване ставлення податкових органів до платників податків роблять податкову систему несправедливою. По всій країні створюються «податкові оазиси», що створюють легальну основу для масового ухилення від податків, перетворюючи систему оподаткування на фактор тінізації економіки [104].

Податкове адміністрування в Україні поки не досягло рівня, при якому платити податки вигідніше, ніж ухилятися від них. Податкова система містить значну кількість податків, які ускладнюють господарську діяльність підприємств і сприяють переходу бізнесу в тінь. Як і раніше, мають місце недоліки у податковому законодавстві, у практичному інструментарії обчислення і сплати податків та інших обов'язкових платежів до бюджету, які дають можливість несумлінним платникам податків не виконувати своїх зобов'язань перед державою і призводять до істотних недоврахувань у бюджеті. Особливо негативно на податковому процесі позначається недосконалість системи виконання обов'язків по сплаті податків та зборів, взаємовідносин учасників податкових відносин, недостатній рівень відповідальності за

**Розділ 1. Дослідження соціальних детермінант
трансформацій українського суспільства та їх вплив
на функціонування системи оподаткування**

вчинення податкових правопорушень. Експертні оцінки, засновані на реальному аналізі практики оподаткування, щодо ефективності дії норм податкового законодавства, механізмів та процедури збору податків та їх екстраполяції, дають підставу вважати, що Податковий кодекс України, покликаний забезпечити системне і комплексне вдосконалення всієї системи оподаткування, не тільки не усуває недоліки в регулюванні податкових правовідносин, а й щодо ряду положень погіршує і без того критичну ситуацію у сфері оподаткування. Так, результати соціологічного експертного опитування на тему «Податковий індекс», здійсненого на замовлення Європейської бізнес асоціації (ЄБА) за підтримки дослідницької компанії InMind, відображають стан системи оподаткування в 2011 році. Серед 117 опитаних експертів, представників малих, середніх і великих підприємств 78 % респондентів негативно оцінили якість та ефективність податкового законодавства в Україні [74].

Із 37 % опитаних представників підприємств членів Європейської Бізнес Асоціації, за тематикою оцінки ефективності Податкового Індексу Асоціації не змогли назвати позитивних змін, які започаткувала реформа та новий кодекс. Кожен п'ятий заявив про певне полегшення процедур податкової звітності, 13 % побачили плюси від кодифікації та систематизації розрізнених підзаконних актів у межах Податкового кодексу України, а 9 % назвали позитивні зміни в оподаткуванні аграрного сектору та відсутність штрафних санкцій у перші півроку дії нового документа. У процесі дослідження була також зафіксована тенденція до стійкого переважання негативних наслідків впровадження Податкового кодексу України над позитивними. Так, серед найбільш поширених негативних відгуків були зафіксовані такі:

- ускладнення податкової звітності, збільшення трудових та фінансових витрат на облік та програмне забезпечення, погане адміністрування електронної звітності з боку податкової – 27 %;
- складність та суперечливість нового Податкового кодексу України, брак підзаконних документів – 21 %;
- збільшення кількості перевірок, необґрунтованість інформаційних запитів, свавілля податкових інспекторів – 19 %;
- часті зміни до нового Податкового кодексу України, відсутність часу на ознайомлення та адаптації до них – 12 %;

– неможливість витримати збитки минулих податкових періодів – 10 %;

– збільшення бази оподаткування (ПДВ на консультаційні послуги та аудит, збільшення ПДФО, екологічний податок тощо) – 9 %;

– проблеми з відшкодуванням ПДВ – 5 %.

У результаті дослідження одним із головних чинників недостатнього прогресу податкового реформування експерти визначили недостатню увагу держави в особі податкових органів до налагодження зворотного зв'язку як з малим та середнім, так і з великим бізнесом, а розгляд звернень як публічних, так і приватних громадян у податкові органи визначено як суто формальний [74]. Відтак, встановлення ефективних механізмів зворотного зв'язку між державою в особі податкових органів та податківцями залишається одним із головних завдань податкової політики держави, яка має бути спрямована на забезпечення умов розбудови ефективної податкової системи.

Таким чином, удосконалення системи оподаткування нерозривно пов'язано зі створенням міцного економічного базису і стабільних політичних умов суспільного розвитку. Від терміну реалізації цього завдання залежить формування стійких передумов для поступового перетворення системи оподаткування на чинник економічного зростання. Україні потрібна така податкова система, яка б не гальмувала розвиток господарства, а була потужним імпульсом підйому економіки країни. Державна податкова політика в Україні повинна формуватися виходячи з необхідності вирішення таких ключових завдань:

1) підвищення якості та рівня життя громадян;

2) підвищення конкурентоспроможності платників податків, що добровільно і в повному обсязі виконують обов'язок по сплаті податків;

3) припинення ухилення від сплати податків;

4) послідовне зниження сукупного податкового навантаження;

5) запобігання несправедливому розподілу податкового навантаження в суспільстві.

Водночас діюча система правового регулювання податкових відносин в Україні призводить до несправедливого, прихованого перекладання податкового навантаження з одних платників податків на інших. Порушення законодавства про податки і збори, що мають своєю метою несплату (часткову сплату) податків, в умовах необхідності

Розділ 1. Дослідження соціальних детермінант трансформацій українського суспільства та їх вплив на функціонування системи оподаткування

формування податкових доходів бюджетної системи держави, і солідарної участі платників податків у фінансуванні публічних видатків, виступають причиною перекладання податкового навантаження за видами податків та категоріями платників податків. У результаті на практиці права та інтереси окремих платників податків реалізуються за рахунок прав та інтересів інших, а в законодавстві про податки і збори формуються необґрунтовані обмеження для всіх організацій і фізичних осіб. Зазначені обмеження найбільш істотним чином позначаються на конкурентоспроможності законослухняною частини бізнесу та майновому стані фізичних осіб, які не займаються підприємницькою діяльністю.

Фактичне функціонування сучасної української податкової системи наочно демонструє пріоритет податкових інтересів бізнесу над податковими інтересами населення, реальну можливість збагачення одних членів суспільства за рахунок інших. У цьому зв'язку неналежне податкове правозастосування є однією з причин погіршення якості життя громадян України та нерівного економічного становища бізнесу, добровільно і в повному обсязі виконуючого обов'язок по сплаті податків, руйнує податкову сферу як частину інституту економіки як соціального інституту, посилює пряму залежність оподаткування від сировинної спрямованості економіки. Соціально-психологічні настрої платників податків, що виявляються у відчутті несправедливості чинного законодавства про податки і збори, відіграють вирішальну роль у формуванні негативного ставлення платників податків до податкової системи [20]. Одним із основних завдань успішного реформування податкової системи виступає справедливий розподіл податкового навантаження у суспільстві, який визначає вплив податків на економіку країни в цілому і на окремого платника зокрема (юридичну, фізичну особу, приватного підприємця). Цей показник необхідний:

- державним органам: для вдосконалення податкової політики, порівняльного аналізу, побудови конкурентоспроможної податкової системи, оцінки результатів прийнятих рішень щодо вдосконалення податкового законодавства, у процесі планування бюджету, оцінки впливу на темпи економічного зростання за галузями;

- господарюючим суб'єктам: для оцінки ризиків діяльності, прогнозування і планування податкового навантаження на майбутній період, стратегії розвитку нових виробництв або розширення видів ді-

яльності; аналізу динаміки загального прибутку, собівартості, зміни системи і порядку оподаткування.

Становлення сучасної української податкової системи пов'язано з проведенням податкових реформ, які супроводжуються внесенням значних змін і доповнень до законодавства. Практичні перетворення нерозривно пов'язані з еволюційним розвитком теоретичної бази оподаткування. З переходом до ринкової економіки виникла потреба в пильному вивченні такої економічної категорії, як податкове навантаження. У рейтингу Світового банку Україна віднесена до країн із найбільшою кількістю податкових платежів, що справляються за рік – за підрахунками їх кількість у цілому становить 135, із них 5 – податки на прибутки та доходи, 108 – на працю, 22 – інші платежі [107, с. 119]. Разом із тим поняття податкового навантаження та визначення його показників залишається найбільш спірним у теорії і практиці податкової науки [63, с. 163], оскільки пов'язане з такими масштабними процесами, як перерозподіл державою суспільних благ. Сутність податкового навантаження найбільш об'єктивно розкриває таке визначення: податкове навантаження – це сукупність взаємодоповнюючих показників, що кількісно і якісно характеризує вплив обов'язкових платежів податкового характеру, які стягуються в бюджетну систему держави, на фінансове становище господарюючого суб'єкта. Окремо взяті показники податкового навантаження не можуть скласти повномасштабної картини впливу оподаткування на фінансовий стан господарюючого суб'єкта. Лише комплексне застосування таких показників дозволяє отримати чіткі і достовірні уявлення про податкове навантаження на платників податків. Особливого значення визначення «податкове навантаження» набуває у контексті вирішення завдання профілактики податкових правопорушень та ухилень від сплати податків. Його врахування у фінансовому аналізі діяльності підприємства дозволить підприємцям за рахунок планування знизити рівень податкової невизначеності підприємства, а отже, забезпечити необхідні податкові відрахування. Відтак, на мікрорівні підприємств податкове навантаження реалізує такі функції.

1. Використовується як інструмент податкового планування; з його допомогою визначається потреба у проведенні податкового планування на підприємстві, а також оцінюються результати здійсненого податкового планування.

2. Визначає потенціал податкової оптимізації, тобто виявляє не-ефективні, з точки зору оподаткування, групи операцій, що вимагають здійснення податкової оптимізації.

3. Визначення податкового навантаження та застосування законних заходів щодо його зниження дають господарюючим суб'єктам конкурентну перевагу: додатково вивільнені кошти господарюючі суб'єкти зможуть спрямувати на розвиток бізнесу та підвищення конкурентоспроможності своїх товарів.

4. Розрахунок податкового навантаження допомагає оцінити інвестиційну привабливість проектів як для господарюючих суб'єктів, так і для сторонніх інвесторів. Рішення про вкладення коштів значною мірою залежить саме від рівня оподаткування.

5. Визначення податкового навантаження на підприємство і співвіднесення його з галузевим податковим навантаженням українською важливо для фінансового менеджменту підприємства. Таке співвідношення надає можливість оцінити якість податкового обліку та податкового планування на підприємстві, а також рівень професійної підготовки фахівців підприємства, що здійснюють податковий менеджмент [47].

Загалом, подолання негативних тенденцій, справедливий розподіл податкового навантаження передбачає не тільки прогресивну диференціацію шкали оподаткування доходів фізичних осіб, а й корекцію окремих норм законодавства про податки і збори, що допускають необґрунтовані обмеження права власності, що призводять до реалізації прав та інтересів окремих платників податків за рахунок прав та інтересів інших платників. Відповідно соціальна спрямованість сучасного податкового регулювання проявляється не стільки в збільшенні стандартних, соціальних та майнових податкових відрахувань, скільки у скороченні тіньової частки українського бізнесу, залученням у податкові відносини здебільшого організацій і наступному зниженні податкового навантаження для фізичних осіб.

Крім того, сама система збору доходів до державного бюджету, передусім оподаткування, викликає сильну психологічну реакцію суспільства. Особливо сильна ця реакція у країнах із розвиненою ринковою економікою, оскільки основною сферою діяльності тут є приватний сектор, і переважаюча частина прибутків надходить громадянам із нього, а не із бюджету. Звідси і такі напружені відносини між

державою та платниками податків. На сьогодні навіть в економічно розвинених країнах спостерігається руйнування податкової моралі. Динаміка податкової поведінки продемонструвала, наприклад, що громадяни США все більше намагаються ухилитися від сплати податків і все менше відчують свою провину з цього приводу. Серед причин дослідники називають зростаюче усвідомлення платниками того, що саме середній клас сплачує податків більше, ніж отримує благ від держави [40].

Що стосується України, то в сучасних умовах до податкового пресингу максимально чутливі представники малого бізнесу, приватні підприємці. А основну масу населення цікавить здебільшого питання бюджетних витрат, погашення заборгованості по заробітній платі тощо. Відтак, зрозуміле намагання як фізичних осіб, так і підприємств у той чи інший спосіб зменшити для себе податковий тягар. Дослідники, зокрема, виділяють дві основні форми ухилення від сплати податків. По-перше, це зайнятість у тіньовій економіці. По-друге, це недовідрахування та бухгалтерські маніпуляції з приховування прибутків.

Разом із тим соціальні та психологічні причини ухилення від сплати податків відіграють значну роль у поширенні цього явища у суспільстві.

До соціальних чинників відносять:

- недостатньо сформовану податкову культуру;
- недосконалість податкової системи: значна кількість податків призводить до формування надмірного податкового тягара і спричиняє проблему виживання підприємств.

До психологічних чинників відносять:

- недовіру платників податків до податкових органів; до існуючої системи розподілу зібраних коштів;
- неналежний рівень функціонування установ соціальної сфери, яка фінансується державою на кошти платників податків;
- непрозорість процедур та механізмів збору податків.

Обов'язок регулярно сплачувати державі частину отриманих прибутків сприймається більшістю як факт відчуження власного блага, як утрата. Значна частина населення сприймає податковий тягар як несправедливо завищений. До того ж більшості здається, що вона не отримує відповідних благ із боку держави. Коли людина сплачує податок, вона розглядає його як своєрідну плату державі за ті блага, які

Розділ 1. Дослідження соціальних детермінант трансформацій українського суспільства та їх вплив на функціонування системи оподаткування

вона надає. Насамперед це стабільність, безпека, громадянські свободи, захист приватної власності, а також наявність компетентного та чесного механізму державного управління. За це потрібно платити, оскільки без необхідного фінансування підтримувати ці блага складно. Однак, якщо людина цих благ не отримує, то в неї логічно виникає питання – за що платити свої гроші?

Питання розподілу бюджетних коштів породжує в суспільстві ряд психологічних проблем. Соціологічні дослідження в різних країнах продемонстрували, що оцінка населенням ролі держави в розвитку економіки за допомогою засобів бюджету, як правило, викривлена. По-перше, населення завжди незадоволене тією кількістю благ, яку отримує від держави (це стосується навіть країн Західної Європи та США). По-друге, представники конкретних соціальних груп вважають, що отримують менше, ніж представники інших соціальних груп. По-третє, існує думка, що держава взагалі неправильно розподіляє свої фінансові витрати [40].

У Росії теж були проведені дослідження з вивчення ставлення до податків у контексті уявлення про соціальну справедливість (серед службовців державного сектору і комерційної сфери). Результати досліджень продемонстрували, що система оподаткування оцінюється з точки зору моралі як несправедлива, незважаючи на те, що більшість розцінює податки як необхідне явище економічного життя. Виявляється, що ті громадяни, які більшою мірою задоволені рівнем свого споживання, згодні з тим, що податки – це беззаперечна необхідність економічного життя. Ті, хто меншою мірою задоволені економічною ситуацією як споживачі, частіше вважають податки засобом наживи для чиновників. Як свідчить опитування платників податків, проведені Державною податковою адміністрацією (ДПА) України та Всеукраїнською громадською організацією «Асоціація платників податків України» в 2007 році, в якому взяли участь 35 559 осіб, більшість респондентів (56 %) оцінюють діяльність податкової служби «добре». Оцінку «відмінно» поставили 16 % платників податків, «задовільно» – 25 %, «незадовільно» – 2 % [73].

Діючу систему оподаткування в Україні оцінено так: 40 % респондентів вважають її задовільною, 40 % – доброю, 9 % – відмінною, 9 % – незадовільною, 1 % – вкрай незадовільною. Щодо взаємовідносин органів податкової служби з платниками податків, то 44 % опитаних

переконані, що вони дещо змінилися на краще, 31 % респондентів вважає, що все залишилося без змін, а на думку 18 % – взаємовідносини істотно змінилися на краще. Проте 2 % учасників опитування вважають, що взаємовідносини «істотно змінилися на гірше» та 5 % – «дещо змінилися на гірше». Порівнюючи отримані показники з аналогічними 2006 року, можемо виявити деякі тенденції. Так, у 2007 році у громадян у цілому покращилося ставлення до діяльності податкових органів. Якщо в 2006 році оцінку «добре» поставили 55 % респондентів і «відмінно» – 14 %, то у 2007 році відповідно – 56 % та 16 %.

А от взаємовідносини працівників органів державної податкової служби (далі – ДПС) з платниками податків у 2007 році, на думку опитаних, порівняно з 2006 роком суттєво не покращилися. І хоча на запитання щодо змін у взаємовідносинах органів ДПС із платниками податків зросла частка відповідей «істотно змінилися на краще» (17 % респондентів у 2006 році та 18 % – у 2007 році), зменшилася кількість відповідей «дещо змінилися на краще» (з 46 % до 44 %) та зросла частка відповідей «дещо змінилися на гірше» (з 4 % до 5 %). Порівнявши дані до кризових 2006 і 2007 роках із даним аналогічних опитувань за 2011–12 роки, що ДПС України спільно з Всеукраїнською громадською організацією «Асоціація платників податків України» доцільно зауважити, що значної динаміки у покращенні взаємовідносин між платниками податків не відбулося. Так, на питання про оцінку рівня взаємовідносин органів ДПС з платниками податків 75 % респондентів указали на незначне їхнє покращення (серед опитаних 43 050 осіб із усіх регіонів України). Частина населення (16 %) відзначила позитивні зміни у взаємодії з податковою службою. Не обійшлося і без незадовільних оцінок – майже 10 % вказали на погіршення цих взаємовідносин. Відсоток задоволених податковою системою платників податків у 2011 році становив 56 %, повернувшись практично до показника докризового рівня [73]. Разом із тим позитивних показників динаміки взаємовідносин між державою та платниками податків досягти доки не вдається, а вищезначені тенденції зберігаються на даному етапі взаємовідносин у трикутнику «державна – податкова сфера – платники податків». Причини цього явища слід шукати у психологічній і ціннісній кризах, що слугують безмежним потенційним полем для створення такого соціального відхилення, як тіньова економіка, яка будується з допомогою корупційних схем. Із усіх відомих способів

Розділ 1. Дослідження соціальних детермінант трансформацій українського суспільства та їх вплив на функціонування системи оподаткування

присвоєння – через працю, владу, капітал, саме незаконні канали (форми тіньової економіки) отримали сьогодні найбільшого розповсюдження в державному масштабі і стали відкритими, майже законними та нормативними.

Тіньова економіка – це системне явище господарювання асоціальної природи з різного роду інтенсивністю соціальної небезпеки, яка є формою кризи державного управління економіки, а також виявляється у розвитку його дисфункціональності. Тіньові практики утворюють асоціальну систему тіньової економіки з органічно взаємопов'язаними внутрішніми механізмами. До тіньових практик як складно організованої системи слід віднести всю тіньову інфраструктуру, що забезпечує її функціонування: законодавчу, судову, політичну, ідеологічну, культурну, етичну, систему цінностей та поведінкових норм. «Тінь» виникає саме там, де існують актуальні для суспільства проблеми, що не знаходять відкритого вирішення. Тінізація має системний характер, оскільки в її сферу втягнуті не лише окремі індивіди, а взаємодіючі між собою соціальні групи, які створюють соціальну стратифікацію українського суспільства. Чим більше розповсюджуються тіньові процеси, тим більша частина суспільства за допомогою механізмів соціальної стратифікації також стає тіньовою.

Тіньова економіка в цілому та тіньові практики господарювання (як найважливіші елементи в її концептуальному плані) – це реальні результати дій, які виконуються, оминаючи ті чи інші формальні інститути народного господарювання: оподаткування, реєстрацію звітності, ліцензування. Їх ігнорування не означає, що тіньова економіка перебуває поза інституціональним середовищем. Відбувається селективне ігнорування формальних інститутів, що визначає певний розподіл на окремі сегменти тіньової економіки та різноманітних її практик.

Економічна діяльність у цілому і в податковій сфері зокрема, у сучасному українському суспільстві регулюється формальними інститутами, підпорядковуватися яким вимагає система санкцій, яку підтримує держава. Дещо інший регулятивний принцип закладений у системі соціальних норм, професіональних кодексів, культурних традицій, легітимних зразках поведінки. На їх ґрунті закладаються основи домовленостей, виконання яких не потребує санкцій у формальній системі (зниження авторитету, втрата довіри, соціальна ізоляція, зниження престижу в рамках професійного суспільства).

Таким чином, регулювання економічної сфери може існувати як неформальний механізм, породжений соціальними установками та нормами, або як механізм, спроектований і реалізований державою (чи від імені держави), а також підтримуваний силою держави. У даному контексті йдеться про існування двох різних принципів регулювання економічних процесів. Щодо категоріальної пари «держава – суспільство» держава створює формальні економічні норми та механізми регулювання, контролю, а саме суспільство – неформальні. Податкова сфера належить до достатньо нової суспільної сфери, інститути якої ще продовжують створювати ефективну систему регулювання та контролю, а отже, корупційні практики мають великий простір для свого розгортання, відтак, ухилення від сплати податків як головна складова цих практик є пріоритетним напрямом державного регулювання.

Розглядаючи поведінку людей як платників податків, треба звернути увагу на питання психологічного сприйняття населенням самого поняття «держава». Як правило, окрема людина не досить чітко сприймає державу як інститут. На оцінку громадянами держави впливають конкретні умови матеріального та соціального життя, ступінь освіченості, рівень розуміння проблем і результатів функціонування економіки тощо. Враховуючи нинішню ситуацію в Україні, коли більшість громадян не задоволені умовами ні матеріального, ні соціального життя, можна говорити про негативну оцінку конкретної реалізації ідеї держави в країні. Хоча держава як ідея оцінюється позитивно. Таке амбівалентне ставлення до держави відбивається і на оцінці громадянами фінансової сторони її діяльності. Держава не може існувати без податків. Про це знали з давніх-давен. Вигадували різноманітні форми оподаткування: на вікна та димарі, на сіль та алкогольні напої. Але як би не змінювалися форми оподаткування, засади оподаткування, які були сформульовані ще Адамом Смітом, залишаються актуальними і нині: податки повинні відповідати можливостям платника; спосіб і час стягнення податків повинні заздалегідь і точно бути відомими та зручними для платника; сам процес стягнення податків потрібно проводити з мінімальними витратами.

Разом із тим на разі досі жодна зі світових держав не створила абсолютно ефективної системи оподаткування, що тільки підкреслює складність податкової сфери суспільства з огляду на необхідність її ре-

Розділ 1. Дослідження соціальних детермінант трансформацій українського суспільства та їх вплив на функціонування системи оподаткування

гулювання за допомогою всього комплексу економічних, політичних, культурних, соціально-психологічних та ін. важелів. У цьому контексті найважливішим завданням у розбудові податкової політики залишається завдання розбудови ефективних податкових відносин і податкової взаємодії між державою та платниками податків. *Податкові відносини* у контексті нашого дослідження, зокрема податкової сфери [88], доцільно визначити як відносно стійку систему зв'язків індивідів і / або соціальних груп між собою і / або з державою як соціальним цілим, що склалася в рамках реалізації соціальних практик, пов'язаних зі сплатою податків або спрямованих на ухилення від них. *Податкові взаємодії* являють собою конкретні інтеракції індивідів і / або соціальних груп, що здійснюють податкові відносини. Податкові взаємодії та податкові взаємовідносини виступають складовими *податкової культури* суспільства, що являє собою домінуючих у суспільстві способів та засобів соціальної діяльності у сфері оподаткування, об'єктивованих у матеріальних носіях, засобах праці та знаках, що виступають як усталені суспільні практики. Відповідна проблематика потребує вивчення податкової психології та податкової соціології, що знаходяться нині у процесі активного формування свого предметного поля у вітчизняній науці. У США, де ці предметні області активно розбудовуються ще з початку 60-х рр. XX ст., досягнуто важливих результатів щодо дослідження соціопсихологічних засад податкової поведінки [40].

Так, зокрема, у процесі здійснених досліджень було з'ясовано, що більшість громадян сплату податків асоціює з почуттям штрафу, тому природно очікувати протидію процесу оподаткування. Ця протидія рідко проявляється у відкритій формі як протест. А нелегальні форми ухилення від податків – постійне явище практично в усіх країнах. Важко боротися з уникненням від сплати податків, адже цей процес завжди прихований. Вирішенню цієї проблеми може допомогти спеціальна навчальна дисципліна – *податкова психологія*, метою якої є передбачення поведінки платника податків у ході підготовки до сплати і безпосередньо при внесенні своїх коштів у бюджет. Однією з основних проблем економічної (податкової) психології є проблема ухилення від сплати податків. Навіть досить серйозне дослідження не дає змогу уявити точну класифікацію причин даного явища. Діюча в економічній психології модель поведінки платника податків є недосконалою, необхідне конкретне вивчення психологічних установок різних прошарків населення.

За результатами масштабного багатонаціонального дослідження факторів, що впливають на законослухняність платника податків, проблеми податкових зборів напряду пов'язані з податковим менталітетом. *Податковий менталітет* – це норми, відношення та переконання, що розділяються податковою владою і платниками податків окремого суспільства. Якщо податковий менталітет в основі має негативне ставлення до оподаткування, то жорсткий примус до оподаткування постає непродуктивним, оскільки створює більше проблем, ніж ті, що мали були вирішені. Сильна конфронтація платників податків з податковими органами призводить до відчуження і зменшує готовність платника податків дотримуватись податкових вимог. Дослідники податкової сфери, зокрема Б. Штрюмпель, стверджують, що тільки баланс жорсткого податкового контролю і факторів, що сприяють готовності до співпраці, може забезпечити ефективність податкової системи. Модель Б. Штрюмпеля виражається у наступному: сильна конфронтація платників податків із податковими органами веде до відчуження та зменшує готовність платника податків дотримуватись податкових вимог. Тільки баланс «жорсткості» податкового контролю, з одного боку, і факторів, що сприяють «готовності до співпраці», з іншого – можуть забезпечити ефективність податкової системи [40].

Відтак, дослідники податкової поведінки прийшли до висновку: постійно вдосконалювати техніку стягнення податків та розподілу бюджетних коштів неможливо. Тому доцільніше більше уваги приділяти розвитку у населення почуття відповідальності перед державою і розуміння ними потреб суспільства. З огляду на це, постає важливим корегування свідомості громадян шляхом інформування про істинну роль держави та її податкове адміністрування. Останнє обумовлюється її здатністю до налагодження *ефективного діалогу між податківцями та платниками податків як основи формування податкової культури населення*. Разом із тим формування такого діалогу передбачає попередню підготовку необхідної основи цього процесу, а саме реалізацію соціальних завдань державної політики, серед яких:

1. Зниження рівня безробіття, що досягається в першу чергу за рахунок створення умов для розвитку малого бізнесу та стимулювання індивідуальної діяльності (самозайнятості). У цих випадках поширеними діями держави є використання пільгових і спеціальних режимів оподаткування, надання податкових кредитів, а також безпосереднє кредитування суб'єктів малого бізнесу.

2. Формування середнього класу як гаранта соціальної стабільності в суспільстві. Для реалізації цього напряму соціальної політики держави широко використовується прогресивне індивідуальне оподаткування, збільшення неоподатковуваних сум для малозабезпечених верств населення.

3. Забезпечення доступності товарів першої необхідності всім верствам населення, що досягається за рахунок зниження податкового навантаження на виробників таких товарів.

4. Доступність охорони здоров'я і стимулювання його розвитку. Зазвичай реалізується шляхом застосування знижених ставок або використання їх нульових значень для виробників медичних товарів (робіт, послуг), наданням податкових вирахувань фізичним особам на повну або фіксовану (обмежену) суму витрат на добровільне медичне страхування, стимулювання роботодавця передбачати витрати на медичне обслуговування своїх працівників, на величину яких згодом зменшиться оподатковувана база з податку на прибуток.

5. Підвищення рівня освіченості населення. Досягається шляхом надання права зменшити річний прибуток фізичної особи на суму витрат на освітні послуги. При цьому таке відрахування може бути надане у повному розмірі або обмежене граничною сумою.

6. Підтримка соціально незахищених категорій громадян. Йдеться насамперед про підтримку людей, що потрапили в складну життєву ситуацію (втрата роботи, втрата годувальника, народження дитини, отримання інвалідності тощо). У цих випадках у податковому законодавстві передбачаються різні пільги як для самих осіб, які потрапили в категорію соціально незахищених, так і щодо їхніх роботодавців, які також можуть розраховувати на податкові послаблення за збереження робочого місця для зазначеної категорії громадян.

7. Стимулювання розвитку довгострокового страхування життя та недержавного пенсійного забезпечення. Може бути реалізовано не тільки за допомогою надання податкових відрахувань, пов'язаних із витратами на ці потреби, але і шляхом пропаганди серед населення необхідності добровільних внесків на зазначені види страхування. При цьому держава повинна стати гарантом того, що при настанні страхового випадку або виходу на пенсію виплати будуть здійснені повним обсягом.

8. Підтримка благодійності та меценатства з позицій оподаткування може бути здійснена за рахунок можливості зменшення оподаткованої бази з податку на прибуток на величину зроблених пожертв.

9. Стимулювання соціальної відповідальності підприємств може бути реалізоване не тільки традиційними заходами надання податкових знижок і відрахувань, а й також підвищенням податкового навантаження. Наприклад, за забруднення навколишнього середовища, за порушення прав працівників, які належать до соціально незахищених верств населення тощо.

10. Підтримка і розвиток соціальної інфраструктури може бути реалізована шляхом надання інвестиційного вирахування з податку на прибуток, звільненням від деяких податків (на майно, на землю) впродовж кількох років та ін.

Вищезначені напрями податкового регулювання, безумовно, не охоплюють усього спектру завдань соціальної політики держави. Але, тим не менш, за допомогою податкового регулювання повинні розвиватися як окремі галузі економіки, так і пріоритетні соціально-економічні процеси, що дозволяють пристосовувати податкові механізми для досягнення цілей податкової політики держави і створити основу для формування ефективної моделі податкової культури в українському суспільстві.

РОЗДІЛ 2

ПОДОЛАННЯ ТІНЬОВИХ ПРАКТИК У ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ ПРЕДСТАВНИКІВ ПОДАТКОВИХ ОРГАНІВ ІЗ ПРЕДСТАВНИКАМИ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ: СОЦІОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

У суспільстві часто наявна протилежність між закладеними в законодавстві правилами поведінки та реальними практиками, які базуються на негласних правилах та нормах. Фактично існує прихована система правил, за допомогою яких у суспільстві (окремих соціальних групах) вирішуються складні та суперечливі суспільні питання. Цей факт нами пояснюється тим, що вирішення таких питань часто зумовлено суперечливістю співвідношення категорій моралі і права. Саме в зазначеній площині і перебувають відносини представників малого та середнього бізнесу з податковими органами. Ускладнюється соціальна взаємодія тим фактом, що інституціоналізована в Україні система права часто стає залежною від змін кон'юнктурних інтересів окремих суб'єктів, унаслідок чого вона виявляється неспроможною захистити інтереси більшості учасників економічних відносин. Зазначені соціальні процеси спричиняють аномію в її метронівському трактуванні. Фактично, можна зауважити про те, що адаптація культурно заданих цілей, намагаючись адаптуватися до інституціоналізованих засобів, зумовлює легітимізацію інших (позаінституційних) форм соціальної взаємодії. До таких форм можна віднести і виникнення корупції.

Система тіньових практик інституціоналізована практично в усіх формах соціальних відносин, які можна поділити за: обсягом владних повноважень; характером (відносини по горизонталі і вертикалі); ступенем регламентування (формальні, неформальні); способом спілкування індивідів (безособові або опосередковані, міжособові або безпосередні); суб'єктами діяльності (міжорганізаційні, внутрішньоорганізаційні).

Розглядаючи корупцію як форму соціальної інституціоналізації суспільно-суперечливих проблем, можна констатувати, що вона є

складовою тіньової економіки, яка також є специфічним соціальним інститутом.

На індивідуальному рівні основною причиною цих процесів є психологічна та ціннісна криза, яка у своєму розвитку виходить за межі індивідуальності та поширюється на всю суспільну духовність. У цьому контексті тіньова економіка розглядається нами одночасно як системне явище з асоціальною природою та як форма кризи державного регулювання економіки.

З метою соціологічного дослідження корупції та тіньових практик нами було організоване соціологічне дослідження думки представників малого та середнього бізнесу щодо певних аспектів їх взаємодії з органами державної податкової служби України. Також інтерес викликали їх погляди відносно вдосконалення системи взаємодії працівників податкових органів та представників малого й середнього бізнесу. Основним завданням нашого дослідження було визначення рівня задоволеності співпраці представників малого та середнього бізнесу з органами податкової служби. У ході аналізу нами ставилось завдання визначення ставлення платників податків до ефективності роботи податкових органів; рівня обізнаності платників податків у податковому законодавстві, а також можливості його вдосконалення; ступеня поширеності корупції в податкових органах; міри готовності підприємців малого та середнього бізнесу до корупційних діянь; основних напрямів удосконалення системи соціальних зв'язків «податківець – платник податків».

У ході емпіричного дослідження нами було визначено такі явища, як узвичаєння та інституалізація корупції, а також закріплення тіньових відносин у системі професійних відносин із платниками податків. За результатами емпіричного аналізу встановлено, що прояви хабарництва наявні в органах державної податкової служби, при чому в ряді випадків у вигляді грошової суми. Згідно з результатами аналізу лише частина опитаних представників підприємств малого та середнього бізнесу зазначила, що винагороду в грошовій формі ні вони, ні їхні знайомі не використовували. Майже третина респондентів відповіла, що це швидше епізодичні та в цілому не характерні прояви хабарництва; 22,7 % респондентів зауважили, що такі прояви хабарництва спостерігаються лише в окремих підрозділах податкової служби, а

**Розділ 2. Подолання тіньових практик в процесі взаємодії
представників податкових органів із представниками
малого та середнього бізнесу: соціологічний аспект**

20,3 % підприємців наголосили, що хабарі у вигляді грошової суми беруть у всіх підрозділах державної податкової служби, з якими їм доводилось стикатися.

За результатами аналізу констатовано, що прояви корупції наявні в діяльності державної податкової служби. Це особливо підкреслила більша частина підприємців віком 26–35 років, наголосивши на тому, що такий вид корупції існує в усіх підрозділах податкової служби. Це молода, активна категорія підприємців, яка психологічно прагне до ризику. Досить часто вони розглядають таку форму відносин, як природну та вступають у певні соціальні відносини із зацікавленими представниками податкових органів. Представники малого та середнього бізнесу вікових категорій 36–45 років та старше майже одностайно зазначили, що давання хабара у вигляді грошової суми є епізодичним і нехарактерним. Це дає підстави стверджувати, що працівники податкової служби перестраховуються, оминаючи «чисту» готівку і вдаючись до інших проявів неформальної взаємодії. Зокрема до таких проявів можна віднести отримання цінних подарунків. Велика частина респондентів зауважила, що це швидше епізодичні прояви і в цілому не характерні для органів податкової служби. До того ж більша частка респондентів зрілого віку (старших за 55 років) відзначила, що вони часто використовують цінні подарунки. Це свідчить про те, що підприємці переносять у практики взаємодії досвід попереднього життя. Зокрема, окреслена частина респондентів, спираючись на досвід радянських часів, звикла «розраховуватись» подарунками, так званими «презентами».

На основі узагальнення емпіричних результатів констатовано, що прийняття і дія великої кількості законодавчих актів, які регулюють відносини у сфері оподаткування, часті їх зміни, неоднозначність тлумачення їхніх норм створюють значні перешкоди у практичній діяльності як для малого та середнього бізнесу, так і для органів державної податкової служби, що формує поле варіативних форм взаємодії (у тому числі і корупційних).

Згідно з аналізом результатів проведеного емпіричного дослідження щодо ефективності діяльності податкових органів у сфері надання податкових послуг малому та середньому бізнесу встановлено, що великою мірою якість залежить від рівня обізнаності платника про напрями та специфіку роботи податкової служби.

Вивчаючи оцінку ефективності податкової системи, яка сформувалась в Україні, ми виявили, що майже третина опитуваних підприємців вважають роботу держаної податкової служби неефективною. Такої думки дотримуються підприємці найбільш активного працездатного віку 36–45 років. Водночас така думка поширена і серед платників інших вікових груп. Можна констатувати, що твердження стосовно недостатньо ефективної діяльності податкової служби, по суті, набуло характеру суспільного нормативу. Такий нормативний характер оцінювання встановлено на підставі того, що оцінювання діяльності податкової служби мало залежить від обізнаності платника з конкретною роботою працівників податкової служби та здійснюється виходячи з власного (або запозиченого) досвіду.

За результатами аналізу організаційної культури, що склалася в органах державної податкової служби, не було виявлено високого рівня професійної етики працівників, яка могла б поліпшити імідж державної податкової служби. При цьому результати дослідження свідчать, що така організаційна культура могла б позитивно вплинути на сприйняття ролі працівників податкової служби представниками підприємців малого й середнього бізнесу.

Характеризуючи роботу сучасного податківця, більша частина респондентів наголосила, що податківці прагнуть будь-якими засобами змусити платників податків заплатити якнайбільше, щоб поповнити скарбницю; і майже така сама кількість підприємців зазначила, що податківці намагаються чесно працювати, але, на жаль, це не завжди у них виходить; 14,3 % підприємців взагалі вважають, що податківці добре справляються зі своєю роботою; а 13,5 % зауважили, що податківці піклуються, в першу чергу, про власне збагачення, беручи хабарі. При цьому ані вік респондентів, ані їх соціальний статус не відіграють істотної ролі.

Таким чином, можна емпірично констатувати існування конфлікту інтересів. Під таким конфліктом пропонується розуміти ситуацію, коли працівники податкової служби або їх найближчі родичі мають фінансову зацікавленість у справах, рішення щодо яких приймають ці особи, або в інформації, яку вони отримують у ході виконання своїх службових обов'язків.

На основі аналізу характеру взаємодії податківців із платниками податків констатовано, що сучасні представники малого та

Розділ 2. Подолання тіньових практик в процесі взаємодії представників податкових органів із представниками малого та середнього бізнесу: соціологічний аспект

середнього бізнесу повинні мати добре розвинені комунікативні здібності та ряд інших соціально-психологічних характеристик, які дають їм змогу не тільки більш успішно виконувати власні комерційні функції, а й полегшити контакти із представниками податкової служби. На цій підставі запропоновано соціальний портрет платника податків. Його основним аспектом виступає соціальна структура особистості підприємця, де ключовими елементами є соціальні статуси, соціальні ролі, соціальна активність, діяльність цих підприємців, їх потреби, мотиви діяльності, ціннісні орієнтації, цінності, а також інтереси.

Узагальнюючи теоретичні підходи до соціальних характеристик представника малого та середнього бізнесу, запропоновано авторську модель соціального портрета підприємця, в основу якої покладено його прагнення до лідерства, яке конвертується в орієнтацію на самостійність, автономність, незалежність. Також це прагнення до досягнень у трудовій діяльності, до кар'єри і влади, а також рішучість і впевненість у собі. Можна відзначити також і особливі ділові якості: «особливу енергетику» підприємця, пов'язану із проявами ініціативності, заповзятливості, ділової активності, уміння діяти в умовах браку інформації, наполегливість і здатність брати на себе відповідальність. Для ефективної взаємодії з таким підприємцем соціальний портрет ідеального податківця має відповідати одночасно двом аспектам: портрету платника податків та виконуваним конкретним співробітникам функціям, адже в системі податкових відносин статус визначає певні соціальні функції працівника податкової служби.

Податківець включений у соціальні відносини і реалізує певну публічну владу, якою він може зловживати чи перевищувати свої службові повноваження. Характер його практик (у тому числі і корупційних) залежить, перш за все, від посади, яку займає конкретний працівник, а також від рівня органу, в якому він працює. Слід зазначити, що соціальні статуси й методи діяльності підприємців також можуть бути диференційовані залежно від масштабів їх бізнесу.

Певні особистісні риси соціального портрета платника податків по-різному впливають на специфіку взаємодії з податковими органами. Деякі з рис допомагають платнику податків досягти

«успіху» у приховуванні та відмиванні прибутків, а саме: надмірна захопленість своїм бізнесом, яка перекидає ціннісні орієнтації особистості, що були закріплені його життєвим досвідом і змінилися з того часу, як особа почала займатися підприємницькою діяльністю; викривлені ціннісні орієнтації регулюють відтоді вже нову поведінку особистості; корислива цілеспрямованість, що може виходити за «крайні межі»; у процесі усвідомлення потреби збагачення у підприємця формується так званий «нездоровий» інтерес, який з часом трансформується в мотив певного правопорушення або злочину з урахуванням уже нових ціннісних орієнтацій; прагнення підприємця розширювати свій бізнес за рахунок прихованих від податкової звітності коштів; розуміння того, що в сучасному бізнесі можна за допомогою підкупу чиновників передбачати і прогнозувати практики податкових інспекторів.

Зазначене трансформує соціальні норми, які мають бути еталоном поведінки, та формує рівень егоїстичної, протизаконної, легковажної поведінки підприємців, чим, по суті, визначає появу нової субкультури. Нова «тіньова культурна реальність» виявляється в поступовій зміні соціальних підприємницьких відносин разом зі зміною у виробничих відносинах, а також у формуванні нових соціальних «бездуховних» потреб, шкали і критеріїв оцінювання власної культури, що призводить до формування моделі нового способу життя.

Аналізуючи результати соціологічного дослідження, ми виявили потенційну «групу ризику» платників серед представників малого та середнього бізнесу, які можуть бути порушниками податкового законодавства:

– 19–25 років – це наймолодша вікова категорія, загалом підприємці – власники приватних підприємств, які не задоволені ефективністю роботи податкової служби; не мають власного досвіду ведення бізнесу, керуються батьківськими установками, які є застарілими для нової системи соціально-економічних відносин; до корупційних практик вдаються емоційно, не замислюючись про наслідки для подальшого розвитку їх бізнесу; з податковими органами майже не знайомі, не займаються задачею податкової звітності, оскільки не орієнтуються на практиці в напрямках податкової політики, хоча теоретично досить обізнані,

Розділ 2. Подолання тіньових практик в процесі взаємодії представників податкових органів із представниками малого та середнього бізнесу: соціологічний аспект

оскільки це студенти або особи, які порівняно недавно закінчили навчальні заклади; легко пристосовуються до “напружених”, пов’язаних з грубощами ситуацій, вважають їх цілком прийнятними та звичайними; не цікавляться подіями і змінами, які виникають у податковому законодавстві, їм достатньо лише тієї інформації, яку вони отримують, не витрачаючи часу та сил; податкову службу характеризують як повністю корумповану, хоча вони першими (як показало наше дослідження) пропонують хабарі, вважаючи, що таким чином їм працюватиметься краще; вони є однією із груп потенційних порушників податкового законодавства; досить легко піддаються різноманітним маніпуляціям з боку працівників податкової служби;

– підприємці від 55 років здебільшого вважають неефективною саму систему податкової служби. Представники цієї вікової групи не намагаються розібратись у податковому законодавстві, не бажають ознайомлюватись з провідними напрямками роботи податкової служби; їм досить важко вчитися, адаптуватися до соціально-економічних та податкових реформ; якість надання податкових послуг є неприйнятною для них через те, що їм важко знаходити спільну мову з працівниками податкової служби (у тому числі і через вікову різницю), їм краще заплатити, щоб не вступати в будь-які спори; найбільше вдаються до такого прояву хабарництва, як цінні подарунки; часто надають працівникам податкової служби безоплатні послуги; важко пристосовуються до нових технологій, не вміють будувати структурно-логічні ланцюги передачі хабарів; досить часто власноруч провокують працівників податкової служби до взяття хабара, тим самим забезпечуючи себе їхньою підтримкою у веденні бізнесу та приховуванні власних прибутків; підкуп працівників податкової служби вважають необхідною та обов’язковою умовою бізнесу; мають великий соціальний досвід, не чекають на допомогу зовні, вирішують усі питання самі або через «перевіrenих часом» осіб.

З метою запобігання проявам відповідних орієнтацій представники зазначених категорій вимагають особливого соціального супроводу в діяльності податкової служби.

Органи державної податкової служби ґрунтуються на прин-

ципах синтезного типу бюрократії, яка визначається за допомогою опису поведінки працівника, або раціональному цілепокладанні. Діяльність працівника органів державної податкової служби оцінена через вплив певних факторів. Зокрема, норми діяльності податківців, засновані на цілераціональності та дотриманні податкової дисципліни, не відповідають нормам ідеального типу; раціональна мотивація послаблюється за рахунок дії соціальних регуляторів поведінки тощо.

На сьогодні громадська свідомість становить один із найголовніших факторів у системі соціокультурних, соціальних, економічних, правових, організаційних відносин, яка здійснює вплив на становлення та розвиток корупційних практик в органах державної податкової служби. Відповідно до цього як найбільш ефективну модель бюрократії для вирішення поставленої проблеми розглядаємо нормативну.

Зазначена модель роботи податкової служби має базуватись на конкретних принципах. За своїм змістом ці принципи передбачають широкий набір правил та принципів, які охоплюють великий обсяг суспільних відносин. Серед них можна назвати принцип відкритості, який полягає у відкритості роботи органів податкової служби, неможливості відмовити в прийнятті звернень з формальних обставин; принцип передбаченості, що полягає в логічній і послідовній нормативній діяльності органів податкової служби, відповідності цій діяльності концепції правової держави; принцип пропорційності, що полягає в можливості обмеження прав і свобод особи в конкретних виняткових випадках за умови, що такі обмеження не є надмірними.

Вимоги до нормативної моделі працівника органів державної податкової служби можна подати у вигляді такого набору характеристик: опис особливих соціальних якостей податківця; аналіз норм, потреб та мотивів, які спонукають іти працювати в органи державної податкової служби; вивчення поведінки податківця щодо матеріальних ресурсів; характер особливостей діяльності і взаємовідносин, що склались у ході надання податкових послуг; визначення соціально-психологічних рис у ході реалізації ділових поведінкових

**Розділ 2. Подолання тіньових практик в процесі взаємодії
представників податкових органів із представниками
малого та середнього бізнесу: соціологічний аспект**

стратегій працівника тощо.

Безпосередні технології, які дають змогу запобігти проявам тіньових практик у процесі надання податкових послуг, пропонується поділити на три групи: створення та запровадження стандартів ефективності надання податкових послуг; комунікативні технології; делегування владних повноважень.

Стандарти податкових послуг визначаємо як чіткий та короткий опис рис і норм податкових послуг, які надаються податковими органами. Важливим є надання такої інформації споживачам – платникам податків. У цих матеріалах можуть міститись також інформація про можливі наслідки (юридичні та соціальні) реалізації тіньових практик. Саме по собі існування чітких стандартів при наданні податкової послуги обмежує корупційні можливості для обох сторін соціальної взаємодії. Пропонований підхід забезпечує можливості реакції платника на отриману податкову послугу: впливати на процес її надання, у тому числі через участь у формальних каналах; отримувати відшкодування; скаржитись; робити будь-які інші правосвідомі дії. Оскільки на рівень детінізації практик (правової свідомості) підприємців впливає їх обізнаність у податковому законодавстві, значна роль нами відводиться інформативно-просвітницькій роботі з ними.

Важливу роль у технології запобігання тіньовим практикам відіграє делегування повноважень як складова внутрішньоорганізаційної технології. Таке делегування здійснюється на принципах розподілу компетенцій та обов'язків працівників. Відповідний процес делегування ускладнює можливості прийняття рішень однією особою, зменшуючи психологічний тиск на суб'єкта податкового процесу.

Важливим завданням у контексті детінізації податкових практик є створення в органах державної податкової служби соціологічного відділу (служби), який(-а) повинна виконувати такі завдання: організація та контроль за проведенням всеукраїнських досліджень та моніторингів громадської думки; організація та контроль за проведенням досліджень і моніторингів громадської думки з актуальних питань в окремих регіонах; обробка, аналіз та дослідження отриманої інформації. До її

функцій можна віднести: підготовку обґрунтувань доцільності впровадження, аналізу впливу регуляторних актів, статистичних звітів, висновків, аналітичних даних та іншої соціологічної інформації; розробка методології вивчення громадської думки; проведення комплексних фундаментальних досліджень громадської думки, спрямованих на вивчення особливостей її формування і функціонування, факторів, які мають вплив на її динаміку та розвиток; навчання й підготовка співробітників, які беруть участь у дослідженні громадської думки; контроль за якістю проведення регіональних досліджень; розробка та надання рекомендацій департаментам Державної фіскальної служби України, спрямованих на врахування у своїй діяльності результатів вивчення громадської думки.

РОЗДІЛ 3

СОЦІАЛЬНИЙ ДІАЛОГ ЯК ОСНОВА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПОДАТКОВИХ ОРГАНІВ ІЗ ПЛАТНИКАМИ ПОДАТКІВ

Сьогодні у пошуку напрямів підвищення ефективної взаємодії податкових органів із платниками податків у багатьох країнах відбувається кардинальна переоцінка цінностей та ідеології у сфері оподаткування. Наприклад, на IV Форумі Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), що пройшов у Кейптауні в січні 2008 року, була розглянута і прийнята модель партнерських взаємин між податковими органами, платниками податків і податковими консультантами. Філософія нового підходу полягає в тому, що всі учасники податкового процесу не просто формально дотримуються діючих норм законодавства, але на перше місце виносять досягнення (на основі закону) справедливого балансу приватних інтересів платників податків із публічними інтересами держави і суспільства. Відповідно, податковим органам пропонується перебудувати свою роботу на основі «клієнт-орієнтованого» підходу. Такий підхід передбачає, що податковий інспектор має бути не лише контролером, а й консультантом: його пріоритетом вважається допомога платнику усвідомити значимість сплати і, як наслідок, вибудувати рівні та довгострокові відносини [108].

Подібна модель вже багато років успішно працює в Німеччині. Як приклад законодавчої моделі подібних взаємин, можна навести дві статті (163 та 227) Закону про збори ФРН, які дозволяють податковим органам «обчислювати податок у меншому розмірі або звільняти платника податків від його податкових обов'язків, якщо нарахування податку в даному конкретному випадку було б несправедливим обтяженням». На жаль, із урахуванням українських реалій це звучить як уривок із наукової фантастики. І хоча за результатами всеукраїнського опитування під назвою «Ukraine: Tax Policy Snapshot 2009», проведеного Appleton Mayer у період з 5 по 19 квітня 2010 року, 87 % респондентів позитивно поставилися до ідеї запровадження в Україні моделі партнерських взаємин між податковими органами та платниками податків, тільки 3 % опитаних вірять у те, що це можливо в найближчі 2–3 роки [85].

У будь-якому випадку досвід розвинених країн демонструє, що партнерство і діалог між податковими органами та платниками податків – єдиний шлях ефективної розбудови податкової політики в Україні. У більшості передових країн світу давно прийшли до розуміння того, що платник податків – це головна фігура в державі, наділена правами і надійно захищена законом. Готовність платити податки в розвинених країнах вище ще й тому, що платник податків має вільний доступ до інформації стосовно напрямів використання бюджетних коштів. Таким чином, платник податків має можливість порівнювати суму власних відрахувань до бюджету з вигодами, які отримує. Якщо до цього додати зрозумілу і просту систему нарахування та адміністрування податків – ефективність нової моделі податкової системи стає очевидною.

З урахуванням вищесказаного можна сформулювати десять основних стратегічних кроків у здійсненні комплексного реформування системи оподаткування в Україні:

1. Відкрите проведення податкової реформи. Український уряд має раз і назавжди відмовитися від традиції розробляти і приймати податкові зміни кулуарно. Необхідно перейти від кулуарного прийняття змін до відкритого діалогу, залучаючи до обговорення незалежних галузевих експертів і представників бізнесу. Тільки так можна буде уникнути помилок і необдуманих рішень.

2. Упровадження моделі соціального діалогу та партнерських взаємин між податковими органами та платниками податків.

3. Створення простої і доступної системи формування, нарахування та адміністрування податків / зборів.

4. Перегляд діючої системи податкових пільг із метою її подальшої оптимізації та адаптації відповідно до поточних економічних реалій.

5. Оптимізація діючих податків і зборів та формування оптимальної та адекватної системи податкового навантаження.

6. Посилення / повернення регулюючої функції податків. На сьогодні податки в Україні добре виконують тільки фіскальну функцію. Але вони нічим не допомагають економіці в частині стимулювання інвестицій, ділової активності, виробництва і споживання. Проводячи реформування податкового законодавства, необхідно посилити

регулюючу функцію податків, що дасть можливість більш ефективно управляти економікою і планомірним регіональним розвитком.

7. Формування стабільного і збалансованого податкового законодавства.

8. Проведення гармонізації податкового та бухгалтерського обліку.

9. Реформування податкової служби у контексті забезпечення вільного доступу громадян до інформації про напрями використання бюджетних коштів та діяльності податкових органів.

Особливе місце в системі реалізації цих положень займає впровадження моделі соціального діалогу та партнерських взаємин між податковими органами та платниками податків. Світова практика побудови та реформування податкових систем демонструє, що це завдання є одним із найбільш важливих та трудомістких у процесі розбудови ефективної податкової політики [109].

Як свідчить досвід, податкова політика є складовою соціальної державної політики сучасних розвинених країн. Соціальна держава у більшості з них утворилася в результаті партнерської взаємодії владарюючої еліти, чиновників і громадян. Вона сприймається громадянами як система державної служби, що забезпечує соціальний захист усіх громадян і встановлює соціальну справедливість та солідарність. Інститут державної служби регулює автономну діяльність чиновників, що виконують функцію посередників між державою та суспільством. Політики, чиновники та громадяни мають взаємодіяти у межах цієї моделі як повноправні партнери. Саме в цьому полягає сутність соціального партнерства на відміну від комерційного типу партнерства або корпоративізму.

Хоча здійснити розмежування цих двох понять не завжди вдається. Так, зокрема, корпоративізм прийнято визначати як форму соціальної організації, за якої ключові економічні, політичні та соціальні рішення приймаються сформованими корпоративними групами або цими групами спільно з державою [93]. Відповідно до цієї концепції індивіди можуть впливати на рішення, прийняті на державному рівні, за допомогою членства в корпоративних органах – профспілках, професійних організаціях, ділових об'єднаннях, групах політичного тиску і лобі тощо.

Корпоративізм висунув спосіб розуміння, метод і підхід до аналізу нових соціальних, політичних і соціально-економічних феноменів (роль держави, формальне залучення груп інтересів до процесу прийняття рішень урядом, нові сфери соціального управління), адекватні сучасному стану суспільного розвитку. Його прихильники вважають, що це найбільш ефективний шлях модернізації. Для його успішності передбачається наявність таких умов: 1) сильна, але не тоталітарна держава; 2) структуровані (ні зверху контрольовані, ні повністю вільні) групи інтересів, які зазвичай обмежені в їх кількості і функціях; 3) групи інтересів, які є частиною держави. У цілому поняття корпоративізму більш поширене у світовій політичній практиці і науці, а соціальне партнерство частіше використовується для визначення прийнятих у Європі підходів до консенсусного вирішення соціальних проблем. Крім того, поняття соціального партнерства частіше використовується для визначення практик, що характеризують власне сферу трудових відносин, а корпоративізм – поняття більш широкого рівня, що застосовується в політичних науках, юриспруденції, соціології трудових відносин, історії, і ця концепція передбачає більш широку представленість інституціалізованих учасників соціального діалогу.

В українських умовах більшої популярності набула ідея соціального партнерства. Найчастіше під цією назвою розуміють і те, що в іншій країні визначалося б терміном «корпоративізм». Причин декілька. По-перше, спрямованість соціально-економічної трансформації пострадянського простору більшістю урядів, у тому числі України, що заявлена як соціально-орієнтована, оминаючи увагою дискусію щодо успіхів утілення в життя доктрини соціальної держави. Привабливість образу соціальної держави, держави загального добробуту продовжує визначати межі законодавчого процесу, діяльність багатьох державних, громадських структур та очікування простих громадян. Структурні процеси формування ринку праці безпосередньо пов'язані з подібною політикою, яку, як показує міжнародний досвід, можливо здійснити лише за умови налагодженого соціального діалогу і суспільної стабільності [94].

Другою причиною стала своєрідність суспільно-політичної ситуації – слабкість інститутів громадянського суспільства, громадських асоціацій і організованих груп інтересів. Тільки зі стійкими громадськими структурами можна вести переговори. Такі структури повинні

відповідати чотирьом основним вимогам – бути достатньо стійкими, готовими йти на діалог і компроміс (лояльними), мати високий ступінь легітимності в очах рядових членів і, в силу цього, мати здатність їх контролювати (наприклад, попереджувати стихійні виступи або, у випадку з об'єднаннями товаровиробників, примушувати до виконання даних зобов'язань).

Найпростішим виходом із цієї ситуації здавалася реалізація ідеї соціального партнерства або трипартиської моделі, через що діалог був організований між державою, роботодавцями та профспілками, проте на практиці в 90-ті роки в силу значної кількості проблем, пов'язаних із розбудовою української держави, ефективного механізму функціонування трипартиської моделі соціального партнерства шляхом соціального діалогу між вищезначеними партнерами так і не було створено [24]. Зокрема, йшлося про такі фактори, як: недосконалість правової бази в перехідний період країни до ринкової економіки; приватизація державної власності; нерозвиненість прошарків власників на рівні малого та середнього бізнесу, підприємців як суб'єкта соціального партнерства, відсутність або нерозвиненість на різних рівнях регулювання соціально-трудових відносин; соціальна незахищеність основної маси населення; надмірне соціальне розшарування суспільства; нерозвиненість середнього класу та громадянського суспільства; високий ступінь патерналістських настроїв і тенденцій; високий ступінь впливу регіональних особливостей у практиці становлення та розвитку соціального партнерства. Більшість із вищезначених суспільних проблем досі не подолана у сучасному українському суспільстві, проте ідея «соціального діалогу» знову з'явилася на «порядку денному» у зв'язку зі значним зростання рівня соціальної напруженості у суспільстві як результату розгортання наслідків глобальної економічної кризи в Україні.

Так, зокрема, відповідно до положень Закону України «Про соціальний діалог в Україні» від 23 грудня 2010 року, соціальний діалог визнано одним із механізмів вироблення та реалізації державної соціальної та економічної політики, регулювання трудових, соціальних, економічних відносин та забезпечення підвищення рівня і якості життя громадян, соціальної стабільності в суспільстві. Згідно із цим законом *соціальний діалог* являє собою процес визначення та зближення позицій, досягнення спільних домовленостей та прийняття узгоджених

рішень сторонами соціального діалогу, які представляють інтереси працівників, роботодавців та органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування з питань формування та реалізації державної соціальної та економічної політики, регулювання трудових, соціальних, економічних відносин [33].

Соціальний діалог здійснюється на національному, галузевому, територіальному та локальному (підприємство, установа, організація) рівнях на тристоронній або двосторонній основі. Соціальний діалог є основою поширення новітньої парадигми у взаємовідносинах держави та суспільства – соціального партнерства. Соціальне партнерство з огляду на свої соціальні функції має потенціал перетворення на пріоритетний спосіб взаємодії держави та суспільства. Соціальний діалог як основа формування соціального партнерства дозволяє громадянам впливати на функціонування соціальної, економічної та політичної сфер суспільства за допомогою соціальної участі громадян у процесах прийняття важливих у відповідній сфері рішень.

Можна виділити такі основні принципи, на яких базується соціальний діалог: законність; репрезентативність; уповноваження сторін та їх представників; незалежність і рівноправність суб'єктів; конструктивність і взаємодія; добровільність і прийняття реальних зобов'язань; взаємна повага і пошук компромісних рішень; обов'язковість розгляду пропозицій сторін; обов'язковість дотримання досягнутих домовленостей; відповідальність за виконання прийнятих зобов'язань. Однією із основних умов оптимального соціального партнерства є досягнення компромісу між сторонами колективних переговорів.

Соціальний діалог починається і може мати місце тільки між незалежними сторонами, де партнери усвідомлюють, що вони залежать один від одного тільки в питаннях досягнення позитивного результату або попередження негативної динаміки. Це не означає обов'язкового досягнення консенсусу і не передбачає повної відсутності конфлікту. І консенсус, і конфлікт мають свій початок у різних точках зору про природу економічного явища і розуміння, що треба щось змінювати [24].

Отже, головний результат соціального діалогу – соціальна згода, що досягається за допомогою зниження соціальної напруженості у суспільстві. Головна умова наявності ефективного соціального діало-

гу між податківцями та платниками податків – побудова їх взаємодії на основі стабільного соціального партнерства.

Соціальне партнерство між податківцями та платниками податків являє собою форму соціальних відносин, що забезпечує узгодження цілей між усіма членами суспільства, владними органами, корпораціями, некомерційними організаціями, громадськими об'єднаннями, різними соціальним групами, окремими громадянами у вирішенні важливих питань суспільного життя, що базується на гармонізації інтересів, досягненні консенсусу та взаємної відповідальності всіх учасників угоди щодо виконання домовленостей.

Основні засади та принципи соціального партнерства можуть стати основою ефективної податкової політики за допомогою нової парадигми державного управління, як це довів досвід більшості європейських країн [71]. Нова парадигма, що отримала назву «good governance», має головними такі характеристики, що базуються на принципах соціального діалогу та соціального партнерства:

1. Участь: усі громадяни без виключення володіють правом голосу у процесі прийняття рішень, реалізуючи його прямо чи опосередковано (за допомогою легітимних інститутів, що представляють їх інтереси; відповідна участь вибудовується на свободі асоціацій та слова, а також на здатності до конструктивного діалогу.

2. Верховенство права: чесність та незаангажованість правових структур, особливо тих, що забезпечують дотримання прав людини.

3. Прозорість: свобода інформації, її повнота та доступність для всіх, хто в ній зацікавлений. Створення PR-служб в управлінських органах відкриває можливість для формування довіри громадян до інститутів влади.

4. Чутливість: усі державні інститути мають швидко та адекватно реагувати на потреби громадян. Соціальний діалог та соціальне партнерство передбачає наявність ефективного зворотного зв'язку між органами влади та населенням, що досягається завдяки механізму гласності та обов'язковості реакції владних структур на критичні виступи громади.

5. Орієнтація на згоду: дотримання балансів інтересів для досягнення широкого консенсусу з питання про те, що найкраще відповідає потребам групи.

6. Справедливість: можливість для всіх без виключення громадян поліпшити власний добробут. Основою будь-якого соціального партнерства та соціального діалогу є досягнення максимально можливого рівня справедливості.

7. Результативність та дієвість: максимально ефективно використання ресурсів для задоволення потреб громадян. Соціальне партнерство підвищує функціональну ефективність держави, її виконавчих структур та інститутів. Надання послуг населенню, постійне покращення їх якості виступає головною метою адміністративної діяльності.

8. Підзвітність: уряд, приватний бізнес, структури громадянського суспільства підпорядковані громаді та інституціональним носіям прав.

9. Стратегічне бачення: суспільні лідери та громадськість виходять із довгострокових перспектив управління та чітко розуміють ті заходи, які необхідні для їх реалізації. Стратегічне бачення реалізується за допомогою переговорів між платниками податків та податківцями як суб'єктами, що зацікавлені у спільних зусиллях для досягнення взаємоприйняттого результату. У результаті стратегічне бачення виступає механізмом більш ефективного задоволення суспільних потреб, оскільки допомагає виробленню соціально значущих рішень [30].

Головне значення цієї парадигми полягає в «реабілітації» публічних цінностей як базових орієнтирів професійної діяльності державного службовця, повернення уваги до вироблення політичного курсу як найважливішої складової державного управління і створення ефективного механізму комунікації, що забезпечує максимально широкий обмін ресурсами та інформацією між суспільством, групами інтересів, політичним керівництвом і бюрократією у процесі задоволення суспільних потреб і вироблення соціально значущих рішень.

Практичними наслідками формулювання та впровадження нових моделей для державного управління, державної служби стають не тільки «повернення» традиційних ціннісних орієнтирів публічного управління, але і нові форми підзвітності державного апарату. Завдяки політико-адміністративним мережам та іншим численним інститутам обміну ресурсами, інформацією, узгодження політики і рішень виникають нові форми комунікації громадян із політичним керівництвом держави та державними службовцями, а отже, нові форми контролю, підзвітності та механізми сполучення інтересів [91].

Отже, ефективна розбудова податкової системи в Україні неможлива без урахування досвіду передових європейських країн у контексті перебудови функціонування виконавчої влади на базі переходу від парадигми «government» до парадигми «governance», що являє собою новітню практику державного управління на всіх рівнях, що об'єднує механізми, процеси та інститути, за допомогою яких громадяни виражають власні інтереси, реалізують свої права та виконують обов'язки.

Отже, для фіскальної служби однією з головних цілей у роботі з громадськістю виступає досягнення взаєморозуміння та співробітництва з платниками податків та впровадження моделі партнерських взаємовідносин між податковими органами та платниками податків. Соціальне партнерство з огляду на свої соціальні функції має потенціал перетворення на пріоритетний спосіб взаємодії держави та суспільства [37].

Отже, передумовою ефективного діалогу між податківцями та платниками податків виступає досягнення взаєморозуміння та співробітництва з платниками податків. Для реалізації цієї мети необхідно забезпечити виконання таких попередніх процедур:

- по-перше, забезпечити широке та повне інформування платників податків стосовно їх місця, ролі і значення в податковій системі, відповідних прав, обов'язків;
- по-друге, організувати ефективний зворотній зв'язок із різними групами платників податків;
- по-третє, залучити платників податків до участі у процесі прийняття рішень на різних рівнях податкової системи (починаючи з місцевого рівня і закінчуючи національним).

Важливим фактором розбудови моделі ефективного діалогу та реалізації моделі партнерської взаємодії між податківцями та платниками податків виступають служби зв'язків із громадськістю. Сьогодні PR – підрозділи створено також і на рівні ДФС України. З позицій розбудови ефективного соціального діалогу PR-консультанти допомагають податківцям взаємодіяти з соціальним середовищем, знаходити порозуміння із різними категоріями платниками податків, приймати відповідні рішення щодо оптимізації взаємодії з платниками податків, готувати підґрунтя для здійснення необхідних інновацій та долати кризові ситуації у процесі взаємодії з платниками податків.

Іншим, не менш важливим фактором, що обумовлює ефективність соціального діалогу між податківцями та платниками податків, є необхідність формування податкової культури як платників податків, так і власне податківців [109]. Низький рівень податкової культури населення визначається більшістю експертів як один із головних ризико-утворюючих факторів у сфері ухилення від сплати податків. Беручи це до уваги, головним напрямом діяльності слід визнати підвищення рівня податкової культури населення.

Про низький рівень податкової культури населення свідчить певний морально-психологічний стан платників податків, що характеризується негативним ставленням до існуючої системи оподаткування. З огляду на вищезначене, головним напрямом політики запобігання ухилення від сплати податків слід визнати підвищення рівня податкової культури населення.

Початком формування податкової культури в Україні вважають етап розбудови незалежної української держави, оскільки за радянських часів платників податків, тобто людей, які добровільно виконують громадянський обов'язок зі сплати податків, не існувало. Відповідних зобов'язань не було передбачено в радянській Конституції. Податки стягувалися примусово. Відтак, сплата податків не усвідомлювалася як обов'язок громадянина і ставлення до неї було індиферентним [38]. Від громадян фактично не залежала сплата податків. Вона здійснювалася в тому порядку, в якому і зараз наймані працівники платять податки і в сучасній Україні, не вступаючи у своїй більшості ні в які стосунки з податковими органами.

Сьогодні процес формування податкової культури в сучасній Україні відбувається більшою мірою стихійно, методами проб і помилок. Система податкової освіти як основа формування податкової свідомості громадян в Україні практично відсутня. Єдиними системними елементами формування податкової культури поки залишається інформування населення про податкове законодавство і його застосування, проте стосується така робота тільки окремих категорій населення, зокрема, приватних підприємців. Найкраще інформування виявляється у проведенні агітаційної роботи в періоди перед закінченням строків подання податкових декларацій [59].

Звичайно, відповідні заходи, виступаючи важливими елементами формування податкової культури, не є достатніми для повноцінного

процесу її формування. Для створення повноцінної основи формування податкової культури слід, у першу чергу, звернути увагу на розробку стратегії інформаційно-роз'яснювальної роботи з населенням. З цією метою на рівні органів ДФС України, на нашу думку, необхідно активізувати роботу за такими напрямками:

- розробка перспективних напрямів діяльності податкових інспекцій щодо підвищення податкової культури населення України і конкретних заходів податкових органів у цій галузі;

- оперативна взаємодія з органами законодавчої, виконавчої влади та громадськими організаціями з метою недопущення або вирішення конфліктних чи кризових ситуацій у взаєминах і сприяння врегулюванню спірних питань;

- вивчення і систематичне дослідження громадської думки та настроїв регіональної влади, представницьких органів, громадськості з питань податкової практики, своєчасна пропозиція необхідних контрзаходів для їх корегування в бажаному для податкових органів напрямі;

- аналіз виступів друкованих та електронних засобів масової інформації з податкової тематики;

- створення інформаційного банку даних, відео- та фонотеки з виступів засобів масової інформації у податковій сфері;

- попередня апробація та експертиза документів і матеріалів з точки зору відповідності їх нормам друкованої продукції, сприяння в інформаційному забезпеченні втілення податкової реформи.

Особливо у даному контексті доцільно підкреслити значну роль ЗМІ у справі виховання платників податків та підвищення рівня їх податкової культури. Засобами масової інформації за державної підтримки повинні здійснюватися відповідні інформаційні заходи з метою виховання законослухняних платників податків, профілактики податкових злочинів і правопорушень, формування у громадськості негативного ставлення до несумлінних платників податків. У Російській Федерації, де відповідна робота почала проводитися, здійснений аналіз результативності відповідних заходів дозволяє зробити висновок, що найбільш ефективними за своїм впливом є телепередачі, підготовлені з безпосередньою участі фахівців із боротьби з податковими злочинами. Високу ефективність у справі формування податкової

культури та правосвідомості в Російській Федерації продемонструвала соціальна реклама [59].

У питанні формування податкової освіченості українців як основи формування податкової культури, то її роль як ефективного фактора запобігання ухиленню від сплати податків є визнаною як загальносвітовому рівні, так і на рівні країн СНД. Так, зокрема, в Російській Федерації Державна податкова служба РФ ініціювала розробку Загальнодержавної програми з формування у населення податкової культури, цивілізованого ставлення до оподаткування. Міносвіти РФ на основі спеціально підготовленого підручника здійснило експеримент щодо введення в шкільний освітній курс основ податкових знань про історію оподаткування, основні права та обов'язки платників податків, повноваження податкових органів і навіть про податкові злочини. Результати цього експерименту засвідчили, що ознайомлення школярів із елементами оподаткування в ранньому віці дозволить у майбутньому істотно підвищити рівень податкової культури населення. На думку окремих фахівців, усі навчальні програми багаторівневої системи освіти повинні містити елементи податкової культури [4].

Варто зазначити, що починаючи з 2013 року у школах України з'явився новий навчальний предмет «Основи податкових знань», у межах якого учні дев'ятих класів знайомляться з особливостями бюджетно-податкової політики, механізмами оподаткування, різновидами податків, правами та обов'язками платників податків [39].

Отже, головними орієнтирами у процесі розбудови ефективної моделі податкової культури мають виступити відмова від уявлення про сплату податків як даремну справу, що не приносить нічого, окрім втрат із боку платників податків, та відмова від командно-адміністративного способу взаємодії із платником податків з боку податківців, а у перспективі від самої концепції стягнення податків на користь концепції добровільної їх сплати. Саме таке розуміння сутності соціальної практики оподаткування дозволить у майбутньому створити основу для формування податкової культури населення.

Важливою умовою формування податкової культури залишається проблема пошуку ефективної моделі професійної культури податківців. Йдеться, в першу чергу, про вдосконалення адміністративної культури, стилів управління в межах органів ДФС України та моделей ділової культури поведінки податківців. Великий практичний крок у

цьому напрямі був зроблений завдяки розробці та затвердженню Кодексу честі, Кодексу професійної етики та правил поведінки податківців [82]. Ці документи мають необхідні складові, що визначають цінності, норми та вимоги до здійснюваної податківцем діяльності як посередника між державою та суспільством. Разом із тим більшість із задекларованих настанов даних документів мають дорадчий характер і на сьогодні практично не виконуються [43].

В адміністративному середовищі окремих органів ДФС України доцільно розрізняти два основних різновиди культури – професійну та адміністративну. Серед податківців є представники різних професійних груп, що відрізняються специфікою виконуваних функцій. Культура домінуючого виду діяльності кожної окремої професійної групи виступає професійною культурою (наприклад, податкові інспектори та податкова міліція). Що стосується адміністративної культури, то це культура певної групи державних службовців, окремої сформованої управлінської команди. Адміністративна культура вирізняється формою реалізації відносин субординації і являє собою своєрідний синтез організаційної та професійної культури.

У зв'язку з тенденцією перетворення соціальної спільноти державних службовців у корпорацію соціальних менеджерів у розвинених країнах є підстави говорити про початок формування у межах державних адміністративних організацій корпоративної культури державних службовців. Корпоративні інтереси, що виступають основою корпоративної культури, відображають стійкі, сутнісні інтереси групи службовців, які пов'язують спільну реалізацію своїх особистих інтересів із державною службою [19].

В умовах поступового становлення в Україні системи соціального партнерства корпоративна культура буде набувати все більшого значення, особливо у взаєминах державної служби, зокрема податкової, із зовнішнім оточенням в особі профспілок і підприємців. Отже, першочерговим на шляху формування належної професійної культури сучасного податківця є подолання:

- порушень демократичних принципів вирішення кадрових питань, які повинні бути забезпечені чіткими критеріями та організаційно-правовим врегулюванням;

- зневажливого ставлення до довгострокового кадрового планування, яке не дозволяє належним чином організувати систему відбору та оцінки податківців, роботу з кадровим резервом;
- практики призначення на державні посади державної служби працівників, які не мають потрібної кваліфікації;
- розриву між конституційними гарантіями в галузі професійної освіти, реальним фінансуванням системи освіти, обсягом, якістю та рівнем освітніх послуг, що надаються системою підготовки і підвищення кваліфікації державних податківців;
- корупції, бюрократизму, безвідповідальності.

Україні важливий також пошук ефективних технологій управління персоналом податкової служби, у тому числі критеріїв, за якими має здійснюватися об'єктивна оцінка працівників за всіма категоріями і групами посад [11].

Технологізація соціального партнерства у побудові ефективної моделі соціального діалогу між податківцями та платниками податків, що сприяють та перешкоджають впровадженню нової форми взаємодії податків та платників податків, потребує врахування двох основних груп факторів. До першої групи факторів відносять:

- усвідомлення владою та громадянами важливості соціального діалогу та соціального партнерства у податковій сфері;
- сприйняття владою та суспільством базових демократичних цінностей;
- «презумпція законослухняності» громадян;
- формування стилю взаємодії податкових органів та платників податків, що ґрунтується на сприйнятті платника податків як користувача окремих суспільних послуг.

До другої групи слід віднести:

- низьку культуру громадянської чутливості, недовірливе ставлення до основних владних інститутів;
- утриманство та патерналізм, властиві українській громадянській правовій культурі;
- відсутність чіткої та прозорої політики влади з питання паритетної взаємодії з суспільством.

Отже, переорієнтація діяльності державних органів у бік концепції платника податків як головного актора податкової системи потребує формування відповідного нового типу податкової культури,

орієнтованої на платника податків як користувача окремих послуг. Однак податкові організації як адміністративні органи держави володіють високою мірою організаційної ригідності і як бюрократичні організації вкрай важко сприймають будь-які інновації. Разом з тим без розбудови нової моделі партнерських відносин між податківцями та платниками податків, що базується на соціальному діалозі, формування нової податкової культури є неможливим [103].

Принциповий рух на шляху досягнення консенсусу є перевагою в моделі соціального діалогу та соціального партнерства. Досить важливо інтегрувати окремі інтереси всіх учасників податкових відносин у контекст інтересів розбудови вітчизняної податкової системи. Соціальний діалог, як і партнерство, повинен будуватися на фундаментальному консенсусі у процесі спільного регулювання та посилення громадського контролю у сфері податкової політики.

Отже, здійснений аналіз особливостей побудови ефективного соціального діалогу між податківцями та платниками податків у контексті розбудови ефективної моделі податкової політики, дозволяє зробити такі *висновки*:

1. Фундамент теорії і практики соціальної взаємодії (партнерства) закладено в класичній соціології на рубежі XIX–XX стст., а також у сучасних теоріях соціальної взаємодії, обміну, участі, згоди. Актуальний аналіз даного феномена обмежений в основному сферою трудових відносин. Проте ця форма взаємодії поширюється і на інші сфери суспільних відносин, її носіями є більш широкий коло соціальних суб'єктів.

2. Соціальне партнерство як вища форма співпраці носить загальний характер у сукупності суспільних зв'язків і, отже, має передумови стати визначальним способом взаємодії всіх суб'єктів організаційно-управлінських відносин: державного, комерційного та некомерційного секторів, державних службовців та громадян.

3. Низький рівень довіри громадян до різних інститутів державної влади актуалізує проблему зміни ситуації, практики соціальної взаємодії в організаційно-управлінській сфері. Способом вирішення цієї проблеми може стати модель партнерської взаємодії податківців і громадян.

4. Побудова ефективного соціального діалогу між податківцями та платниками податків у контексті розбудови ефективної моделі по-

даткової політики неможлива без одночасної розбудови податкової культури як платників податків, так і податківців, що дозволить створити необхідну цілісно-нормативну основу для пошуку необхідного для соціального діалогу суспільного консенсусу.

5. Емпірична експертиза моделі партнерської взаємодії державних службовців і громадян показала, що покладений в її основу принцип «презумпції законотрухняності» громадян є основоположним підходом до регулювання відносин в організаційно-управлінській сфері.

6. Соціальний діалог та соціальне партнерство як специфічні різновиди суспільних відносин в організаційно-управлінській, зокрема податковій сфері, потребують стандартизації, габітуалізації і типізації в сучасних українських умовах.

Одним із головним засобів встановлення партнерської взаємодії між податківцями та платниками податків в існуючій практиці податкових відносин залишається механізм встановлення ефективної системи зв'язків з громадськістю у податковій сфері. Традиційно країни із високою правовою культурою демонструють високий рівень збору податків до бюджету (Швеція, Швейцарія, Великобританія). Більше того, громадяни цих країн погоджуються зі збільшенням податків, оскільки навзаєм отримують високу ступінь соціального захисту. Адже проблема збору податків – проблема довіри до можновладців, до влади і усвідомлене розуміння платниками податків того, куди направляються гроші. Однією з причин такого стану справ – позитивний досвід інформаційної роботи із громадянами, що є основним завданням служб PR. Ще наприкінці 40-х років минулого століття американські дослідники зробили висновок, що за його допомоги американське суспільство успішно адаптується до мінливих обставин, що сприяє розв'язанню протиріч між його інститутами.

Багато питань, пов'язаних із податками та оподаткуванням, постійно висвітлюються українськими ЗМІ. Водночас ця інформація не завжди об'єктивно оцінює стан справ, поза увагою журналістів залишається значна частина проблем, пов'язаних із податковою психологією населення, її правовим нігілізмом, іміджем працівника податкової служби тощо. Професійний PR-супровід податкової діяльності є нагальною потребою інформаційної політики держави. PR є невід'ємною частиною ефективного управління будь-якої організованої

форми діяльності: державної, муніципальної, комерційної, суспільної тощо. Один із перших фахівців у цій галузі С. Блек у книзі «Паблік рілейшнз. Що це таке?» визначав її сутність як «мистецтво і науку досягнення гармонії завдяки взаєморозумінню, що ґрунтується на правді й цілковитій поінформованості» між організацією і громадськістю. Ця гармонія виникає за умов:

- а) встановлення і підтримання відкритого двостороннього спілкування між службами і громадськістю;
- б) позитивних інформаційно-роз'яснювальних матеріалів, активних акцій і оцінок відповідних суспільних реакцій;
- в) правди, прозорості;
- г) досягнення взаєморозуміння, злагоди, соціального партнерства та створення сприятливих обставин.

Іншими словами, PR – це керований процес комунікації між організацією і суспільством, направлений на інформування громадськості про її діяльність із метою підвищення рівня довіри та взаєморозуміння. На сьогодні існує певна плутанина між поняттями «PR» та «зв'язками із громадськістю». Деякі автори схильні їх ототожнювати, вважаючи, що вони несуть однакове смислове навантаження. Інші зазначають, що «зв'язки із громадськістю» є поняттям дещо вужчим, оскільки не відображає глобальних завдань цієї діяльності, а лише вказує на комунікативну функцію.

У будь-якому випадку діяльність у сфері зв'язків із громадськістю є частиною процесів управління комунікацією між організацією та її цільовою аудиторією. Цільова аудиторія може трактуватися досить широко – як громадськість. Громадськість – це усі ті, з ким організація вступає в контакт як всередині (працівники, співробітники, акціонери, члени суспільних організацій та ін.), так і за її межами (виборці, платники податків, місцеві жителі, партнери тощо). До громадськості відносять не усе населення, а лише ту її частину, яка об'єднується на основі певних спільних ідей, однакових реакцій на подію, ситуацію, що склалася.

Класифікація, запропонована Д. Гендріксом, надає можливість чіткіше уявити склад цільової аудиторії для подальшої роботи з нею:

- працівники ЗМІ: преса, телебачення, радіомовлення;
- громадськість: власне організації, у тому числі керівний склад, службовий персонал, спеціалісти різного профілю, заслужені та почесні

члени організації, виробничий персонал різних рівнів та категорій, обслуговуючий персонал на виробництві, члени профспілок та ін.;

- місцева громада: засоби інформації, лідери груп та керівники місцевих організацій (громадських, політичних, культурних, релігійних, спортивних);

- інвестори (реальні та потенційні), преса, що спеціалізується на фінансових питаннях, статистична служба, мережі фінансової та економічної інформації, страхові організації, тощо;

- державні органи влади;

- споживачі, у тому числі персонал власне організації, різні групи споживацької громадськості, активісти захисту прав споживачів, лідери і керівники місцевих громад та організацій, місцеві засоби інформації, видавництва та ін.;

- групи громадськості за особливими інтересами, їх канали інформації, лідери та керівники організацій тощо.

Встановлення двостороннього спілкування як *консенсусної комунікації* у рамках соціальної відповідальності зумовлює потребу:

- а) *для організації* – сформувати необхідне позитивне ставлення до себе з боку громадськості шляхом розповсюдження роз'яснювальних матеріалів про свою діяльність в інтересах громадськості;

- б) *для громадськості* – реалізувати права громадськості знати все, що належать до суспільної життєдіяльності в рамках діяльності організації.

У цьому полягають певні труднощі спеціалістів у галузі PR – їхня робота направлена на забезпечення стійкого положення організації, але із дотриманням інтересів громадськості, що й дозволяє їм досягати соціального партнерства та злагоди.

Важливим завданням працівників PR-відділів є *встановлення двосторонніх стосунків* між організацією і громадськістю та *надійного зворотного зв'язку*. У цілому саме ці спеціалісти впливають на поведінку і уявлення людей, здійснюють вплив на стосунки між організацією і громадськістю. Професія радника з PR з'явилася на межі XX ст. у США. На сьогодні в Америці працює близько 1 500 000 спеціалістів із зв'язках з громадськістю; 2/3 із них – у штаті державних, комерційних і некомерційних організацій, близько 1/3 – у консалтингових агенціях, решта – як незалежні консультанти.

Обсяг робіт радників з PR залежить від характеру і чисельності організації, у якій вони працюють. Така увага до цієї галузі дає позитивні результати. Відомо, що урядом Америки було інвестовано мільйони доларів на створення сприятливого іміджу податкової служби, цій меті слугували й багато чисельні фільми, серіали, комікси.

Стратегічною метою діяльності *служби зв'язків із громадськістю* у сфері оподаткування є ознайомлення населення із діяльністю податкових органів, створення необхідного уявлення про те, як і для чого вони працюють.

Основні завдання PR-програми:

- 1) розповісти аудиторії як здійснюється діяльність співробітників податкових служб;
- 2) проінформувати про актуальні напрями діяльності податкових структур, їх місце у податковій системі України;
- 3) довести інформацію про результати роботи податкових служб;
- 4) привернути увагу пересічних платників податків до проблем у стосунках із податковими органами і можливостями їх уникнути;
- 5) здійснити інформаційну підтримку задач, які вирішує податкова структура в даний період.

Ці завдання можуть бути реалізовані через:

- виступи, прес-релізи, присвячені діяльності організації;
- організацію «днів відкритих дверей» для журналістів;
- публікації статей у друкованих виданнях, які мають найбільше передплатників у регіоні;
- організацію інтерв'ю з керівниками організації;
- створення рубрик певної тематичної спрямованості у газетах, журналах, на відповідних сайтах.

Аудиторія, на яку розраховані повідомлення, включає в себе тих, чиї інтереси зачіпає організація, реальних і потенційних (не працююча молодь) платників податків, представників місцевої адміністрації, бухгалтерів підприємств і фірм, приватних підприємців тощо.

Вибір каналів, за якими здійснюватиметься передача інформації, залежить від поставлених завдань, часу, на який розрахована діяльність служби у даному напрямі, а головне – від того, наскільки співпадає цільова аудиторія і аудиторія ЗМІ.

Фахівці державного управління зазначають, якщо управління, не збагачене структурами і знаннями в галузі PR, інерційно відтворює типи і характер прийняття політичних рішень у сенсі адміністративно-командної системи. І навпаки: наявність таких знань і структур великою мірою сприяє створенню моделі «відкритої» бюрократії, яка наділена великою адаптивністю до мінливих змін.

Водночас у податкових органах служби зв'язків із громадськістю приживаються досить повільно, непросто, а іноді серйозно ніхто ними й не займається. Адже й досі існує велика спокуса схилити людей до бажаної поведінки за допомогою адміністративного впливу і прийомів команд, розглядаючи платників податків як слухняний об'єкт управління. У владних структурах відсутній достатній підхід до створення атмосфери взаємної довіри. Звідси погані і нерегулярні контакти податківців зі своїми підлеглими через замкненість їхньої роботи, збідненням її змісту слабким урахуванням реальних думок і настроїв людей, їх відчуженням від влади.

«Чуйна» модель податкових органів ґрунтується на повазі громадян, орієнтації на співробітництво, управлінні інформації, коли громадськість (платники податків, виборці, групи громадян, підприємці, організації і ЗМІ) розглядаються як рівноправні партнери управління. За цих умов PR-служби органічно вписуються у владні структури.

У вирішенні цих проблем спеціалісти PR можуть дотримуватися різних стратегій:

- інтегрувати функції PR із управлінськими, виступаючи експертами в будь-якій професійній галузі (оподаткування, освіти тощо);
- входити до групи тих, хто приймає рішення, забезпечуючи підтримку програм у галузі оподаткування до їх прийняття;
- розвивати сервісну орієнтацію: працювати на споживача управлінських структур, платника податків;
- працювати на вхід системи, забезпечуючи зворотні зв'язки за допомогою опитувань, зустрічей, залучення людей до участі з тим, щоб своєчасно вдосконалювати дії, інформацію, зв'язки зі ЗМІ;
- прагнути до відкритості, не приховуючи помилок і невдалих рішень.

Крім того, будь-який спеціаліст PR, який працює в державних структурах управління (у тому числі й оподаткування), змушений виступати як адвокат, інтерпретатор, пропагандист. Цілком зрозуміло,

що для виконання цих непростих функцій потрібно бути не лише професіоналом своєї справи, а ще й зрілою особистістю. Виступаючи як елемент соціального управління, діяльність PR спрямована на досягнення ненасильницькими засобами таких основних ідей:

1. Створення атмосфери довіри і доброзичливості з боку громадськості до діяльності податкових служб і організацій. Йдеться про створення сприятливого клімату для функціонування організації і розширення поля її діяльності. Завоювання такої довіри потребує від організації систематичного і постійного роз'яснення людям того, що їм потрібно знати у професійному, буденному і емоційному сенсах у сфері оподаткування. Сенс діяльності PR у досягненні завдань:

- по-перше, у з'ясуванні можливостей і обов'язків платників податків, за які вони несуть відповідальність;
- по-друге, у публічному вираженні й захисті прав платників податків;
- по-третє, у залученні до культури сплати податків інших,магаючись підтримки з боку прогресивних і продуктивних представників своєї громадськості.

Вирішення окреслених завдань є можливим за умови спланованої і безперервної інформаційно-роз'яснювальної роботи, постійного діалогу з широкою громадськістю і за умов проведення активних акцій з метою завоювання довіри громадян. Податковим службам важливо правдиво і цікаво інформувати людей про свою діяльність, подальші плани; домагатися ідентифікації «своїх» цінностей громадськості із організаційними; сприяти оформленню та інституалізації громадськістю своєї підтримки владних структур.

2. Збереження або зміна іміджу (репутації) організації та її керівництва. Імідж – це певний образ, цілеспрямовано створений для сприйняття об'єкта за посередництвом рекламних та PR-заходів. У теорії комунікації поняття «імідж» використовується в суто специфічному значенні: це своєрідна «побудова», «створення» певних уявлень, які радикально вирізняють один об'єкт від іншого.

Це поняття корелюється з поняттям «стереотип», який діє підсвідомо і значно полегшує людині процес сприйняття. Але стереотип формується, як правило, знанням і досвідом інших людей, а на момент зустрічі з реальним об'єктом людина начебто доповнює своє сприйняття цією інформацією. Стереотипи містять узагальнений

характер і часто виступають своєрідним мірилом нашого ставлення до дійсності. Його особливістю є й те, що він більше наділений емоційним забарвленням, аніж раціональним змістом.

Коли організація не дбає про створення власного іміджу, то масова свідомість тут же заповнює цю «нішу» відповідно до своїх смаків та оцінок. Спеціалістам із PR важливо пам'ятати, що формувати імідж важливо з огляду на стереотипи, враховуючи ставлення до певного об'єкта. Наприклад, якщо стереотип якогось об'єкта є негативним, то й імідж у нього буде теж негативним. Водночас імідж корегується стереотипом, на нього переноситься схована стереотипна оцінка. Цю особливість враховують фахівці, створюючи відповідний імідж свого об'єкта й використовуючи стереотипність людського мислення.

Імідж організації, на думку російських дослідників, – це її узагальнений портрет, що створюється в уяві різноманітних груп громадськості на основі того, що вона говорить, та особливо, що робить. Формування іміджу, як і керування ним, та контроль здійснюються за такими етапами:

1) з'ясування стереотипів та установок громадськості щодо об'єкта іміджу. PR-служба шукає відповіді на питання: що хоче бачити громадськість, як вона розуміє завдання і мету тієї чи іншої організації;

2) визначення пріоритетних вимог громадськості щодо об'єкта іміджу;

3) виявлення характерних і відповідних компонентів іміджу. На цій стадії визначають конкретні кроки для втілення задуманого іміджу у життя;

4) візуалізація, вербалізація і створення «подієвих» компонентів іміджу. Візуалізація значно виграє, порівняно з вербальними компонентами іміджу, оскільки зображення, символи не треба пояснювати, вони несуть значно більше інформації і їх легше запам'ятати ніж тексти, виступи, доповіді тощо. Такими «подієвими» заходами є круглі столи, конференції, виставки тощо;

5) корегування іміджу відповідно до ситуації, події та інших чинників, які залежать від громадськості.

У різних людей, соціальних груп можуть виникати різноманітні образи одного й того ж об'єкта. Але результативність діяльності будь-

якої організації багато в чому залежить від того, як її розуміє громадськість: чи є вона хорошим членом суспільства, чи приносить вона суспільну користь, чи діє на суспільне благо тощо.

3. Залучання організації до цінностей, заради того, щоб діяти в інтересах громадськості. За радянських часів поняття «вигідно» стосувалося лише держави з її адміністративним апаратом на усіх рівнях. Розвиток демократії і становлення громадянського суспільства зумовлює необхідність взаємовигідного співробітництва між громадськістю і органами влади. Саме це є основою проведення сильної і впевненої податкової політики із адекватною податковою відповідальністю.

Сенс PR і полягає в роз'ясненні інтересів та очікувань громадськості з тією метою, щоб:

1) забезпечити керівництво податкових служб інформацією про громадську думку і надавати йому допомогу у відпрацьовуванні адекватних відповідних заходів;

2) підтримувати керівництво у стані готовності до різних змін шляхом завчасного передбачення тенденцій.

Владні структури змушені втручатися у справи населення або висувати йому нові вимоги, і тоді люди або підтримують ці дії, або ж змушені захищати власні інтереси. У результаті у демократичній правовій державі *суспільна думка* стає загальновизнаним інструментом: вона підтримує чи відхиляє, узгоджує або консолідує твердження, оцінки, норми певної «верхівки» чи окремих сегментних груп (цільових аудиторій). PR-спеціалісту постійно доводиться працювати із громадською думкою.

Для того щоб конструктивно впливати на суспільну думку, важливо вміти переконувати громадськість, а саме діяти за такими принципами:

1. Ідентифікація. Люди виявляють інтерес до певної думки, точки зору тоді, коли бачать прямий зв'язок із особистими сподіваннями, бажаннями, прагненнями тощо.

2. Вплив дії. Платники податків підтримуватимуть ідеї, коли ті супроводжуються передбачуваними діями тих, хто їх пропонує.

3. Довіра. Суб'єкти взаємодії не сприймають ідей із джерел (плітки, організації, газети), яким не довіряють.

4. Зрозумілість. Суть події, ситуації, повідомлення повинна бути зрозумілою.

Переконування полягає у прагненні задовольнити потреби обох сторін: того, хто переконує, і того, кого переконують. Саме таким чином досягається гармонія у відносинах між владними структурами і населенням, що може позитивно вплинути на: зміни у податковій політиці держави; зміни в діяльності податкових служб; зміни у свідомості і поведінці людей у сфері оподаткування.

Крім того, суспільна думка поряд із правовими правилами, здійснюючи функції регулювання, консультування і контролю знизу, сприяє зниженню зловживань із боку співробітників ДФС України. Така критична функція громадськості є необхідною для створення форм демократичного прийняття рішення, де центральною стає спрямованість комунікацій органів влади і громадськості на взаєморозуміння у визначенні, плануванні і здійсненні податкової політики.

Чим вищою є забезпеченість рівня готовності податкових структур діяти в кризових ситуаціях, тим швидше і менш хворобливіше вони вирішуються. Діяльність PR спрямована на переконання людей у правильності роботи податкових структур і посиленні самосвідомості суспільним авторитетом, знаходженні виходів із конфліктних ситуацій, опираючись на знання інтересів і орієнтацію громадськості.

Основними механізмами формування *суспільної думки* у сфері оподаткування є:

- а) по-перше, оцінка рівнів громадської думки:
 - рівень масової оцінки, ціннісного ставлення до явищ;
 - рівень масово-вольового спонукання до дії, тобто злиття оцінки із прагненням до позитивних змін;
 - рівень масової поведінки або злиття настроїв і дій у сфері оподаткування;
- б) по-друге, врахування етапів формування суспільної думки:
 - виникнення почуттів і уявлень (загальна поінформованість) про податки;
 - зіткнення різних думок (обробка одних іншими);
 - розповсюдження «типової» думки у певному соціальному ареалі;
 - вплив суспільної думки на поведінку людини;
- в) по-третє, врахування механізмів формування суспільної думки:
 - спонтанно, у процесі життєдіяльності людини (спосіб життя, масова культура тощо);

– через організаційно-інформаційні заходи: пропаганду, рекламу, ЗМІ.

Існують різні типи моделей PR, які виходять із специфіки організації, її мети і завдань. Для податкової служби найбільш ефективною буде інформаційно-комунікативна, суть якої полягає в обміні інформацією в процесі двостороннього спілкування податкової організації з громадськістю задля підтримання стосунків взаєморозуміння та доброзичливості. Сучасний стан діяльності податкових органів указує на зростаюче значення роботи з громадськістю. Причинами цієї тенденції є такі:

- розширення бази платників податків;
- ускладнення задач, які вирішуються у податковій сфері;
- відсутність конкуренції, оскільки в основному цими проблемами займається держава.

Функції комунікації у сфері оподаткування:

1) *інформаційна*: які проблеми існують у сфері оподаткування, де і на що вони впливають, чи є вибір (варіанти), як вони вирішуються тощо;

2) формування *нових поведінкових установок* (виходу із тіньового сектору економіки, обов'язкового заповнення декларацій тощо);

3) створення *позитивного іміджу податкових служб* і, навпаки, злам негативного образу організації у платників податків;

4) *консолідація* зусиль платників податків у вирішенні проблеми;

5) *формування* каналів «зворотного зв'язку» між податковими структурами і платниками податків для контролю дій податкової системи і внесення необхідних коректив.

У теорії та практиці PR-технологій виокремлюють такі елементи ефективних комунікацій з точки зору їх планування.

Перший етап: виявлення цільової аудиторії, яка може складатися з окремих платників податків, груп платників податків, широкої публіки. Для цього необхідно:

- 1) виявити статус і ролі;
- 2) визначення бажаної відповідної реакції.

Другий етап: вибір ефективного звернення. Для цього потрібно вирішити три проблеми: що сказати (зміст звернення); як сказати переконливо (структура звернення); яка форма звернення.

При визначенні змісту звернення важливо виділити мотив, який би зацікавив клієнта. У тому числі: особиста вигода отримати якусь пільгу тощо.

Третій етап: вибір засобів розповсюдження інформації:

1) особиста комунікація, коли спілкуються двоє або більше осіб, при цьому можуть брати участь посадові особи, пересічні платники податків та ін.;

2) безособистісна комунікація: візуальна (TV); звукова (радіо); письмова (e-mail); заходи, що носять характер події (презентації, ювілеї, конференції тощо).

Четвертий етап: вибір властивостей, які здійснюють істотний вплив на аудиторію. Необхідно виділяти джерела, які користуються довірою, є авторитетами у певних груп громадськості (лідери, артисти, суспільні діячі).

П'ятий етап: урахування інформації «зворотного зв'язку» від платників податків. Збір інформації може відбуватися через: анкетування в ході проведення якихось заходів; створення рейтингів; проведення фокус-груп; роботою із скаргами від населення; телефонних та інших інтерв'ю.

Власне управлінський ефект служби із зв'язками з громадськістю виявляється у перетворенні соціальної дійсності, головним чином, у зміні поведінки масової аудиторії, підприємців, соціальних груп і окремих платників податків.

Зв'язки з громадськістю виступають одним із головних механізмів встановлення ефективної взаємодії між податківцями та платниками податків і виступають основою для становлення системи ефективного соціального діалогу між податківцями та платниками податків.

РОЗДІЛ 4

ПСИХОЛОГІЧНИЙ КОМФОРТ ЯК МЕХАНІЗМ УДОСКОНАЛЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ПОДАТКІВЦЯМИ ТА ПЛАТНИКАМИ ПОДАТКІВ

Згідно з даними аналітичних досліджень сучасне і широко поширене розуміння змісту слова «комфорт» застосовується здебільшого до сфери матеріальних умов і побутових благ. В українську мову слово прийшло з англійської і перекладається як «зручність», «зручний». Етимологічний словник указує на походження англійського слова comfort від старофранцузького confort, що означає «підкріплення». У словнику іноземних слів «комфортний» визначається як «найбільш сприятливий для нормальної життєдіяльності організму».

Багато наукових праць присвячено вивченню впливу психології управління на підвищення ефективності діяльності менеджерів, але не зустрічаються дослідження залежності психологічного комфорту від рівня сформованості конфліктологічної культури. Тому наша мета – визначити основи створення психологічного комфорту особистості у професійній діяльності спеціаліста ДФС, безпосередньо у взаємодії між платником податків та податківцем. Нова соціально-економічна парадигма в суверенній незалежній Україні зумовила розвиток і вивчення психології управління. Процес демократизації пострадянських суспільств, українського в тому числі, трансформація їх соціально-економічних систем потребували відповідної готовності людського чинника. Будь-які зміни в реальному житті, ефективність чи неієздатність реформ у всіх сферах буття суспільства мали передумовою або наслідком принципово нові психологічні мотивації. Усе це актуалізувало прикладну роль психологічних дисциплін, психології управління зокрема, значно пожвавило теоретичні дослідження у даній сфері.

Вітчизняні спеціалісти із психології управління почали по-новому розглядати як традиційні для своїх досліджень проблеми (психологічні особливості функціонального змісту управлінської діяльності, стилі керівництва, специфіка взаємодії людей в організованих групах, ділові конфлікти тощо), так і ті, що донедавна змушені

були обходити стороною, а в нових історичних умовах вони виявилися особливо перспективними. До них, передусім, належать: етнопсихологічні особливості управління, вплив національних стилів спілкування на ефективність ділової взаємодії, мотиваційна сфера особистості керівника, мотивація посадового росту, психологічна реакція системи управління на непередбачені ситуації, психологічні особливості діяльності керівника в умовах динамічних нововведень, психологічні чинники виявлення керівників-професіоналів, психологічні механізми та рушійні сили розвитку особистості керівника, психологічні особливості створення іміджу керівника та організації, психолого-акмеологічне консультування управлінських кадрів; проблеми стратегічного мислення і бачення керівниками майбутнього; психологічні особливості командної роботи вільного обміну інформацією; проблеми організаційної культури (набір базових цінностей, традицій, норм поведінки та ін., які поділяють усі працівники організації); розвиток професійної кар'єри керівників (зокрема жінок); використання інтерактивних форм і методів навчання у підготовці та перепідготовці персоналу; забезпечення здорового психологічного клімату в колективі; організація та участь у семінарах конференціях із метою обміну досвідом тощо. У цей перелік можна додати проблему забезпечення психологічного комфорту у діяльності (взаємодії) працівників підприємства (установи) і їх клієнтів.

Психологічний комфорт – психоемоційний стан із позитивним забарвленням, відчуття суб'єктивного благополуччя, можливість реалізувати свої бажання і потреби, а також адекватне усвідомлення себе в контексті сьогодення [33]. У доповіді комітету експертів МОЗ «Психічне здоров'я і психосоціальний розвиток дітей» [34] зазначається, що «порушення психічного здоров'я пов'язані як із соматичними захворюваннями або дефектами фізичного розвитку, так і з різноманітними несприятливими факторами і стресами, які впливають на психіку і пов'язані з соціальними умовами». Здоров'я особистості залежить від багатьох чинників: правильного харчування, режиму дня, перебування на свіжому повітрі, рухової активності тощо. Але особливе місце в цьому переліку належить психологічному комфорту. Саме з психологічним комфортом і дискомфортом співвідноситься психічне здоров'я в ряді психологічних робіт. Досить часто психологічний дискомфорт працівників виникає в результаті невміння керувати

конфліктними ситуаціями на підприємстві, тобто відсутністю конфліктологічної культури.

Як прихильник створення певного середовища та організації взаємодії у ньому суб'єктів із метою забезпечення комфорту у взаємодії між платниками податків та податківцями, ми приходимо до висновку, що комфорт є необхідною умовою, оптимальним засобом і можливістю для повноцінної діяльності платників податків та податківців. Стан і відчуття комфорту в середовищі ДФС у цілому сприяє, в першу чергу, збереженню психофізіологічного здоров'я платників податків та податківців, а також є джерелами творчого підйому, бажанням до співпраці. Комфортний стан ми розглядаємо як стан, який характеризується комплексом довготривалих приємних суб'єктивних відчуттів, пов'язаних із задоволенням і незадоволенням виникаючих потреб. Психічний комфортний стан показує оптимальний рівень активності психічної діяльності і оптимальність перебігу психічних процесів. Фізіологічний комфортний стан супроводжується позитивними психофізіологічними змінами організму, що відбивається в цілому на життєдіяльності людини. Комфортний стан виникає під впливом сприятливих умов середовища.

Досліджуючи реакції людини на зовнішній світ, ще З. Фрейд у психоаналізі виділяє задоволення як один із життєвих принципів. Принцип задоволення діє, коли психічний апарат прагне утримати кількість збудження на певному рівні, тим самим не даючи наростати напрузі, яке веде до незадоволення. Але, на думку З. Фрейда, принцип задоволення виявляється непридатним для самозбереження у світі, де зовнішні сили протистоять йому. «Кінцевий результат» не завжди відповідає задоволенню, тоді на зміну приходить принцип реальності. Він констатує незадоволення, яке неминуче, тобто принцип реальності говорить про певні умови зовнішнього світу, які дійсні, і їх необхідно враховувати. Стан і відчуття психофізіологічного комфорту людини в середовищі пов'язані зі стабільністю внутрішнього стану організму, відбивається на здоров'ї людини. Можна сказати, що тривалий комфортний стан, який супроводжується приємними суб'єктивними відчуттями, несе за собою збереження здоров'я людини. Так, Е. Фром помічав, що фактично щастя і нещастя є вираженням стану цілісного організму, повноти особистості. Щастя пов'язано з

життєздатністю, глибиною почуттів і мислення, продуктивністю в діяльності, гостротою розуму. У нещасної людини недостатньо розкриті ці здібності і недостатня повнота діяльності, нещастя паралізує наші психічні функції. Щастя ж, навпаки, сприяє повноті їх здійснення. Класична психологія також указує на залежність успішності і неуспішності людини, дій і вчинків від станів його психіки. Процес діяльності і її результат породжує позитивні або негативні стани в конкретній ситуації. Про це свідчать праці С. Л. Рубінштейна, Л. В. Куликова, Є. П. Ільїна, Н. Д. Левітова.

Як зазначає М. Аргайл, гарний настрій, який психологічно і фізіологічно пов'язуємо зі станом комфорту, надає потужний вплив на поведінку й особливості мислення людини. Синтезуючи праці деяких зарубіжних дослідників, М. Аргайл приходить до висновку, що дії та міркування людини в гарному настрої відрізняються від дій і міркувань людини в поганому настрої. Так як поведінка часто знаходиться в залежності від стану, очевидно, що в гарному настрої людина більш схильна до позитивних вчинків як стосовно себе, так і інших. Зокрема, у гарному настрої у людини краще концентрація уваги, поліпшується пам'ять. Простежується тісний взаємозв'язок між радісними переживаннями людини і його соціальними відносинами, що важливо у взаємодії податківця з платниками податків.

У комфортному стані можна виділити такі компоненти: сталий настрій, позитивні почуття і емоції, позитивне переживання подій, стабільний підвищений фізичний тонус. Стійкість настрою як основного компонента пов'язують із успішною адаптацією особистості до соціального середовища. Успішна адаптація платників податків – одне з першочергових завдань податківців, рішення якої дозволить платникам податків освоїти середовище з метою реалізації своїх індивідуальних інтересів, схильностей, можливостей і зайняти активно ініціативну позицію у взаємодіях з ДФС України. Взаємодія із середовищем при не адаптованості може стати причиною психоневротичних форм поведінки платників податків. Уникнути конфлікту як зовнішнього, так і внутрішнього можливо тільки шляхом зміни відносин об'єкта (платників податків) із середовищем життєдіяльності. Вище вже вказувалося на залежність успішності людини від її психічних станів. Це можливо підтвердити і виділенням у психології емоцій

успіху – неуспіху як підкласу похідних переживань, тобто тих, які вже виникли у процесі діяльності.

Психологи школи К. Левіна проводили дослідження: завдяки наочним успіхам, які було створено штучно на початку експерименту, формувалося стійке прагнення виконати завдання, яке об'єктивно не можливо розв'язати. Неуспішність робила це прагнення слабкішим. Піддослідні, які відчують успіх у процесі діяльності, ставили перед собою більш важкі завдання. Причому особливо важливо тут те, що отримані результати в ході експерименту обумовлені не об'єктивними досягненнями, а саме переживанням їх як успішних або неуспішних. Функціональне призначення емоцій успіху полягає в тому, що вони посилюють і підтримують вихідне спонукання до мети, емоції неуспіху – стримують і відхиляють. Переживання подій, характер почуттів, станів безпосередньо залежать від соціального оточення людини, від характеру міжособистісних взаємодій. У платника податків одним з головних факторів, що впливають на його психічний стан, може бути людина, яка знаходиться поряд, і до якої у платника є довіра, підтримка і схвалення якої складають необхідну умову «врівноваженості» платника податків із навколишнім його середовищем і переживання їм емоційного благополуччя.

Якщо провести аналогії, то К. Роджерс у цьому сенсі говорив про допомогу у стосунках, в основі яких знаходиться прийняття іншої людини як цінності, емпатійне розуміння. Людські взаємини – це джерело здоров'я, активності, впевненості людини, віри у власні сили і можливості, розвитку унікальності, подолання неврозів, прояву творчості. У таких взаєминах відбувається зміна людини і в її думках, і в поведінці, і на свідомому рівні, і на більш глибокому, внутрішньому, що дає їй можливість упоратися з життєвими труднощами більш конструктивними способами, які приносять задоволення. Під відносинами допомоги К. Роджерс розумів такі стосунки, в яких, принаймні, одна зі сторін прагне до заохочення іншої в особистісному зростанні.

У гуманістичної психології А. Маслоу ототожнює особистісне зростання з психологічним здоров'ям і самоактуалізацією. Крім об'єктивних характеристик здорової людини, автор виділяв суб'єктивні докази, які підтверджують наявність самоактуалізації і те, що людина прагне до саморозвитку. До них відносять «відчуття наповненого

життя, щастя і ейфорії, ясності, задоволення, спокою, відповідальності, впевненості у здатності протистояти стресу, тривозі і проблемам. У платника податків повинна бути можливість робити вибір самому. І він буде вибирати те, що корисно і добре для нього. Платник податків у цьому випадку чинить правильно (за А. Маслоу), оскільки це приносить йому задоволення. «Це передбачає, що він знає краще, ніж будь-хто інший, що добре для нього. Дозволяючий режим, який проголошує А. Маслоу, означає не те, що один прямо задовольняє потреби іншого, а має на увазі створення можливостей для самостійного задоволення власних потреб першим і можливістю робити йому вибір, тобто «дозволити йому бути», існувати таким, який він є».

З переживанням емоційного дискомфорту пов'язують і тривожність, яка супроводжується очікуванням неблагополуччя, передчуттям небезпеки (А. М. Прихожан, В. М. Астапов). Наявність тривожності як стійкого утворення свідчить про порушення в особистісному розвитку, що викликано незадоволенням провідних потреб і перешкоджає повноцінній життєдіяльності і здоровому спілкуванню. Експериментально підтверджено, що тривожність негативно впливає на діяльність людей, тоді як успішність у будь-якому виді діяльності сприяє соціальній адаптації. Під середовищем, яке впливає на тривожність як стан платника податків, ми можемо вважати атмосферу в податковій, позиція і поведінка податківця, незадоволеність платника податків своїми оцінками. Є. Фанталова бачить причини дискомфортного стану в розбіжності між провідними життєвими цінностями і доступністю у досягненні поставлених цілей. У даному аспекті на підставі співвідношень параметрів «цінність» і «доступність» Є. Фанталова пропонує методику визначення внутрішнього конфлікту. Результати проведених нею досліджень показали, що стан внутрішнього конфлікту – це, перш за все, стан «розриву» між потребою в досягненні внутрішньо значущих цінностей і можливістю реалізації.

Стан дискомфорту можна ототожнити зі станом дисгармонії, який характеризується невідповідністю психічних функцій, рис особистості, особливостей поведінки як між собою, так і стосовно системи, до ситуації. Аналогічним можна назвати і стан когнітивного дисонансу, коли у людини одночасно є деякі установки або знання, які не узгоджуються між собою, або в разі виникнення конфлікту між переконаннями і поведінкою. Наявність когнітивного дисонансу у

людини говорить про порушення закону рівноваги, тобто природного прагнення людини до збалансованості власних думок, почуттів, поведінки. Це підтверджується положеннями з теорії когнітивного дисонансу Л. Фестінгера, сутність яких полягає в тому, що позитивне емоційне переживання виникає у людини тоді, коли її очікування підтверджуються, а когнітивні уявлення втілюються в життя: коли реальні результати діяльності відповідають наміченим планам. Негативні емоції виникають і посилюються в тих випадках, коли між очікуваними і дійсними результатами діяльності є розбіжність, дисонанс. Суб'єктивно стан дисонансу переживається як дискомфорт, і людина прагне якомога швидше від нього позбутися. Вихід із цього стану може мати характер змінити когнітивні очікування і плани таким чином, щоб вони відповідали реально отриманому результату, або вигляд спроби отримати новий результат, який би узгоджувався з попередніми очікуваннями. Категоріям «дискомфорт», «дисгармонія», «когнітивний дисонанс» деякою мірою тотожне і поняття «відчуження» в негативному (деструктивному) для особистості сенсі. У соціально-психологічному аспекті відчуженість проявляється у відповідних переживаннях людини: почутті відособленості, самотності, ізоляції, відкиданні, втраті «Я», відчутті нестачі теплих відносин із іншими, віддаленості від інших.

У психоаналізі і психології поняття «відчуження» вперше використано З. Фрейдом при поясненні особливостей патологічного розвитку особистості в умовах чужої та ворожої їй природній культурі. Наслідок кожного неврозу – віддалення людини від реального життя, його відчуження від дійсності. Розвиваючи ідеї З. Фрейда, Е. Фром сформулював поняття втечі від свободи, підтвердив зв'язок між неврозом і відчуженням, дійшов висновку, що в широкому сенсі будь-який невроз можна вважати наслідком відчуження. Тому ізоляція, почуття ворожості можуть стати ознаками відчуження учасників податкового процесу: платників податків і податківців. Механізми додаткового відчуження, на думку автора, приховані у традиційній системі роботи податківців із платниками податків, зокрема, у стосунках між ДФС та платниками податків, коли фіскальна служба продовжує сприйматися платниками податків як караючий фіскальний орган, а не сервіс між державою і громадянином.

Але, безперечно, не можна однозначно абсолютизувати значення комфорту в життєдіяльності людини. При труднощах у взаємодії, які неминуче виникнуть, людина повинна вміти вживати оптимальних заходів для їх подолання, маючи необхідний методологічний інструментарій.

Таким чином, структурними складовими комфорту є психологічний, інтелектуальний та фізичний компоненти, єдність досягнення яких у процесі взаємодії між платниками податків та податківцями є вкрай бажаною. Психологічний комфорт встановлюється через відповідність між психічними властивостями, станами людини і організаційно-комунікативними умовами середовища. Психологічний комфорт у взаємодії між платниками податків та податківцями вказує на стан задоволення, яке платник податків переживає, перебуваючи в податковій установі. Цей стан може бути пов'язаним безпосередньо з процесом сплати податків (інтелектуальним комфортом), з організацією предметного оточення (фізичний комфорт), зі спілкуванням, взаємодією з іншими суб'єктами. Позитивні емоції, характерні для психологічного комфорту, – це, свого роду, рушійна сила поведінки людини, мотивації її діяльності, до способів і моделей із середовищем і суб'єктами.

Фахівець ДФС України виступає як суб'єкт конструювання визначеного порядку. Його місія: адмініструвати податки, збори, митні платежі та єдиний соціальний внесок, надавати послуги громадянам і бізнесу та, як наслідок, забезпечувати наповнення дохідної частини бюджету, створювати умови для розвитку підприємництва та міжнародної торгівлі [67]. Дії персоналу з конструювання комфортного середовища цього визначеного порядку можуть полягати у забезпеченні найбільш сприятливих умов для взаємодії, у тому, щоб дати можливість платнику податків проявитися повною мірою як особистості. Як конкретні способи здійснення дії у такому випадку В. А. Ситаров пропонує такі, як *прохання* замість вимоги або наказу, *переконання* замість фізичного або агресивного словесного впливу, *організація* замість жорсткої дисципліни, *компроміс* замість конфронтації. Взаємодія учасників податкового процесу породжує особливе середовище і може бути побудована як на основі примусу, авторитаризму, так і на основі досягнення взаємної довіри, розуміння, комфортних станів усіх суб'єктів. Відносини між працівниками ДПС та платниками податків

повинні характеризуватися такими якостями, як довіра, повага, вимогливість, почуття міри, справедливості, великодушності, доброти. До них відносять і взаємодопомогу, взаєморозуміння, взаємоповагу, взаємну вимогливість і відповідальність. Необхідно створити умови для звеличення платника податків. Співпраця у відносинах «платник податків – податківець» повинна нейтралізувати тривожність і встановити відчуття безпеки. Спеціаліст ДФС у процесі взаємодії з платником податків повинен виступати як фасилітатор (виходячи з підтримуючої і допоміжної функцій). Термін «фасилітація» використовується в психології для позначення процесу і феномена полегшення, оптимізації діяльності однієї людини за активної підтримуючої присутності іншої. У податковому процесі фасилітатором стосовно платника податків виступає представник ДФС, який покликаний допомагати у вказаній діяльності. Але, як показує практика, податківцям часто складно вибрати вищерозглянуті дії, вони не стають нормою дійсності у податковій сфері і в результаті зникають позитивні відносини з платниками податків, втрачається можливість налагодити і поліпшити їх, втрачається здатність позитивно вирішувати актуальні проблеми податкової сфери.

Інтелектуальний комфорт у професійній діяльності досягається через відповідність між здібностями, можливостями, інтересами співробітника і умовами середовища. Наявність інтелектуального комфорту забезпечує задоволеність людиною процесами власної розумової діяльності та її результатами. У податковому процесі це задоволення потреби в отриманні інформації, яка допоможе якнайшвидше вирішити всі питання з декларуванням доходів та сплатою податків. У ході взаємодії між представником фіскальної служби та платниками податків інтелектуальний комфорт досягається бажаним результатом, підтримкою з боку податківця, вірою у власні можливості платника податків.

Психологи відзначають, що «інтерес – найбільш часто випробовувана позитивна емоція. Він є виключно важливим видом мотивації в розвитку навичок, знань, інтелекту. Інтерес – це єдина мотивація, яка може підтримувати повсякденну роботу нормальним чином. Він необхідний для творчості. А творча діяльність у середовищі, яке ми розглядаємо, дозволяє формувати у платника податків стан

психологічного комфорту, домінанту позитивних емоцій; відбувається, як зазначають психологи, стійке фізіологічне збудження мозкових центрів задоволення. Інтерес і задоволення, що супроводжує його, породжують ситуацію успіху, яка є головним нервом гуманізації діяльності. Психологічний механізм ситуації успіху включає як обов'язкові такі елементи: бажану для платника податків мету, переживання почуття певною мірою напруги, можливість подолання труднощів, які виникли, безпосередньо подолання їх, переживання радості успіху, неодноразовість повторення подібної ситуації. Багато резервів оптимізації взаємодії у процесі подолання дискомфорту у стосунках між ДФС та платниками податків приховані в особливостях самої комунікації. Як вказує В.Д. Ширшов, знання теоретичних основ якої створює можливість для підвищення якості та ефективності раціональних, емоційних і вольових компонентів комунікативної діяльності між представниками ДФС та платниками податків. І тим самим гарантує позитивні результати засвоєння знань, навичок, умінь, звичок і правил поведінки» [105]. І тут значно допомогли б постійно діючі курси підвищення кваліфікації для представників ДПС, які проводить психолог-практик.

Однією з функцій професійної комунікації В. Д. Ширшов називає експресивність. Володіння експресивністю як здатністю бути виразним, привабливим, дозволяє комунікатору створити стосунки, де кожному цікаво, радісно, комфортно [105, с. 43–49]. Безумовно, у такій атмосфері платник податків відчує себе вільним, задоволеним, націленим на успіх і неодмінне його досягнення.

З точки зору професіоналізму, найбільшої ефективності зможуть досягти ті працівники ДФС, які володіють знаннями, вміннями та спеціальними специфічними здібностями, потрібними для вирішення конкретних прикладних завдань. Проте вирішальним чинником, що дозволяє отримати справді високий результат, є розвиток особистості та налаштованість на працю, тобто стан психологічної готовності індивіда. Варто зауважити, що останній чинник відіграє особливу роль, оскільки успішна / ефективна діяльність організації залежить від успішності дій керівника і працівників. Що, у свою чергу, додатково акцентує увагу саме на особистості спеціаліста і, зокрема, на перебуванні його у стані психологічного комфорту. Професійні якості пра-

цівника ДФС з точки зору його працездатності пояснюються відповідними вимогами щодо ефективності його роботи.

Таким чином, джерелами психологічного комфорту виступають, в першу чергу, організаційно-комунікативні умови середовища або організація міжособистісних взаємодій суб'єктів. Для податківця важливо оволодіти навичками емпатійного слухання (мета якого – створення у платника податків відчуття того, що його почуття і переживання прийняті, зрозумілі і цікаві податківцю), забезпечити найбільш сприятливі умови для взаємодії. Як конкретним способам підтримки оптимальної взаємодії, варто надавати перевагу таким формам і способам, як: прохання, переконання, аргументація, компроміс. Співпраця повинна будуватися на основі довіри, коректного ставлення і відчутті безпеки. Спеціаліст ДФС повинен виступати як фасилітатор.

РОЗДІЛ 5

ПРОФЕСІОГРАФІЧНИЙ АСПЕКТ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ПОДАТКОВОЇ МІЛІЦІЇ

Становлення податкової системи в Україні припало на перехідний період розвитку економічних відносин і, як відзначають дослідники, має недосконалий характер через ряд суб'єктивних та об'єктивних причин. Зокрема, до об'єктивних відноситься переміщення податкового тягаря на все більш вузький сектор та коло платників податків. Тобто існуюча база оподаткування не охоплює всі можливі об'єкти оподаткування і у результаті спостерігається нерівномірне податкове навантаження. Нерівномірність фіскального навантаження на різні суб'єкти господарювання призводить до суттєвого податкового тиску в сфері малого та середнього бізнесу, а в суспільстві виникає думка про надмірність рівня оподаткування з подальшими неадекватними вимогами щодо його зниження. Усе це, а також недосконалість, непрозорість та заплутаність податкового законодавства формує масове небажання суб'єктів господарювання сплачувати податки [52].

У цих невизначених умовах знаходяться не лише платники податків, а й працівники підрозділів податкової служби, зокрема, працівники податкової міліції. Діяльність працівників податкової міліції має здійснюватися лише на підставі, у межах повноважень та у спосіб, що передбачений Конституцією та законами України. А коли законодавчі норми не стикаються, суперечать одна одній, зрозуміло, що це впливає на психологічний та когнітивний стан працівників, призводить до стресових ситуацій та нервових зрывів.

Органи податкової міліції за своєю юрисдикцією відносяться до правоохоронних органів України. Діяльність працівників податкової міліції має свої специфічні особливості [52], що виявляються:

- різноманітністю завдань, що потребують свого вирішення (програма їх вирішення задана в загальній правовій формі, і тому кожна нова ситуація вимагає нешаблонних підходів та способів її вирішення);

- правовим регулюванням діяльності, що в свою чергу впливає на особистість працівника. Плануючи ті чи інші дії, він порівнює свій план із нормами законодавства, що регулюють ці дії;
- особливістю перебігу комунікативних процесів, які здійснюються між суб'єктами правової взаємодії. Це, у свою чергу, зумовлює специфічність вибору стратегій та тактик спілкування і вимагає спеціальної психологічної підготовленості;
- високою мірою емоційної напруги, особливість якої полягає у необхідності емоційної розрядки та вмінні контролювати свій психо-емоційний стан у момент появи негативних емоцій;
- розвитком професійного почуття підвищеної відповідальності за наслідки застосованих дій та необхідність здійснювати особливі владні повноваження від імені закону;
- особливістю організаційної сторони діяльності, що проявляється у досить жорстких умовах ненормованого робочого дня та необхідності організації спільної діяльності з іншими посадовими особами, правоохоронними органами, іншими сторонами у правовому полі;
- необхідністю долати опір окремих осіб, а у деяких випадках і мікрогруп, який проявляється не лише у активній, але і у пасивній протидії з боку осіб, зацікавлених 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.

Психологічний аналіз діяльності працівника податкової міліції вказує на те, що їй притаманні свої специфічні особливості, відмінні від інших правоохоронних спеціальностей. Насамперед ця діяльність безпосередньо пов'язана з особливостями соціально-психологічного середовища, у якому вона здійснюється.

Проаналізувавши соціально-психологічні умови, в яких відбувається діяльність працівника податкової міліції, знаючи вимоги нормативно-правових актів, що регламентують цю діяльність, беручи до уваги сукупність професійно значимих психологічних особливостей та характеристик професії, враховуючи професійно важливі якості, притаманні цим працівникам, можемо приступити до професіографічного опису професії податкового міліціонера. Або іншими словами – до побудови професіограми та психограми професії.

Професіограма, як відомо, містить розгорнутий перелік умов та характеристик трудової діяльності з конкретної професії, а також професійно-важливих якостей, якими повинен володіти працівник.

Психограма професії – це її психологічний опис, що є інтерпретаційним аналізом операційно-технічного змісту конкретної трудової діяльності і в кінцевому рахунку характеризуються сукупністю професійно важливих психологічних та психофізіологічних якостей, які актуалізуються в даній діяльності та забезпечують її виконання [31].

Здійснене дослідження розподілу робочого часу працівників податкової міліції, хронометражні спостереження, аналіз службових документів, дані літератури свідчать про те, що близько 40 % робочого часу працівників пов'язано з опитуванням свідків, підозрюваних, обвинувачених, підсудних, бесіди з експертами, ревізорами, спеціалістами, робота з конфіденційними та іншими джерелами інформації. Близько 35 % робочого часу працівник витрачає на проведення оперативно-розшукових заходів: обстеження приміщень, об'єктів, наведення довідок, опитування громадян, спостереження, підготовку та здійснення затримань підозрюваних у вчиненні злочинів, чи осіб, що перебувають у розшуку. Ознайомлення з матеріалами кримінальних справ та справ оперативних обліків, оформлення поточної документації займає приблизно 25 % робочого часу працівника податкової міліції.

Отже, близько 75 % робочого часу працівника податкової міліції спрямовані на виконання функціональних обов'язків у сфері міжособистісної комунікації та оперативно-розшукової діяльності [31].

У контексті головних завдань роботи виступає дослідження такої характеристики праці, як напруженість. З метою об'єктивізації оцінки напруженості праці співробітників підрозділів податкової міліції, поряд із результатами професіографічного дослідження, було проведено анкетування керівного складу профільних підрозділів податкової міліції. Як експертів, було проанкетовано 27 осіб. Анкета включала в себе такі характеристики:

- ступінь відповідальності в роботі;
- необхідність прийняття відповідальних рішень;
- ступінь завантаженості;
- понаднормова робота;
- неритмічність завантаженості;

- дефіцит часу;
- організація праці;
- наявність стресових ситуацій;
- тривалість стресових впливів;
- дефіцит рухової активності (гіпокінезія).

Кожна з характеристик оцінювалася експертами в межах від одного до чотирьох балів залежно від ступеня вираження ознаки. Визначення категорії праці проводилося за результатами сумарної оцінки та порівнювалися з даними розподілу:

- 1) до 16 балів – мало напружена праця;
- 2) від 17 до 22 балів – напружена праця;
- 3) більше 23 балів – дуже напружена праця.

Отримані дані дозволили визначити середню сумарну оцінку напруженості праці працівників податкової міліції на рівні $32 \pm 2,9$ балів. Зазначена характеристика, згідно з існуючою класифікацією з оцінки напруженості праці співробітників основних служб ОВС, визначає працю спеціалістів досліджуваної професійної групи як дуже напружену. В подальшому з метою визначення професійних вимог та виявлення професійно важливих психологічних та психофізіологічних якостей, нами була використана процедура кількісної оцінки ступеня значимості окремих виробничих факторів для успішної реалізації робочого алгоритму діяльності. Відправним моментом слугувала стандартизована анкета «Значимість якостей» [31], на підставі якої кожному експерту пропонувалося:

1. Дати бальну оцінку рівня значимості ряду якостей відносно професійної діяльності працівників податкової міліції – «Чи є зазначена якість для професійної роботи оперувованого: вкрай необхідною – 2 бали, бажаною – 1 бал, неістотною – 0 балів».

2. Дати бальну оцінку можливості вдосконалення цих якостей – «Чи можливий розвиток та вдосконалення цієї якості з віком або шляхом професійної освіти: у високій мірі – 2 бали, у незначній мірі – 1 бал, неможливий – 0 балів».

Анкета складається з 51 тест-запитання, що дають змогу зорієнтуватися у професійній значимості окремих психофізіологічних функцій особи, їх тренуваності в межах певного виду діяльності. Як експерти, виступили працівники старшої та середньої керівної ланки

податкової міліції, які мають стаж роботи за спеціальністю не менше п'яти років. Опитано 60 осіб. Отримані дані були оброблені методом варіаційної статистики і представлені у таблиці 5.1.

Таблиця 5.1

Перелік якостей, що були визначені, як важливі для роботи працівників податкової міліції

Порядковий номер якості в опитувальному листі	Найменування якості	Числове значення (бал)
12	Володіння гарною пам'яттю на слова	1,90
13	Володіння гарною пам'яттю на числа	1,90
14	Володіння здібністю до високого ступеня концентрації і переключення уваги в короткі проміжки часу	1,85
17	Здібність до швидкого виконання простих математичних підрахунків	1,90
18	Володіння високим рівнем логічного мислення як у сфері різного роду підрахунків, так і у сфері лінгвістики	1,95
19	Володіння здібністю переконати клієнтів поважати себе, а у своїй особі – закон	1,95
26	Уміння зберігати високий рівень сенсомоторної діяльності в умовах впливу стрес-факторів	1,60
27	Здатність зберігати високий рівень інтелектуальної діяльності в умовах впливу стрес-факторів	1,85
33	Величезна напруга уваги в певні моменти	1,80
34	Не послаблення напруженості уваги у присутності осіб іншої статі	1,95
40	Швидке пристосування до нових та незвичних вимог	1,85
42	Робота більш головою, ніж м'язами, напруження розуму, уваги та ін.	1,95
43	Швидке прийняття рішення при зміні ситуації	2,00
44	Здійснення небезпечної роботи	1,65

За даними аналізу отриманих результатів можемо стверджувати, що експертні оцінки дали можливість виокремити відповідні якості працівника податкової міліції, що впливають на успішність виконання трудової діяльності. Отже, важливими для професійної успішності зазначених працівників виявилися такі якості: рівень розвитку функцій пам'яті, концентрації та переключення уваги (12–14); уміння зберігати

Розділ 5. Професіографічний аспект діяльності фахівців податкової міліції

високий рівень сенсомоторної діяльності в умовах впливу стрес-факторів (26); чіткого та логічного мислення (17–19); емоційної стійкості, здатності протистояти впливу стрес-факторів (27, 33–34) та уміння адаптуватися до нестандартних умов діяльності (40, 42–44) тощо.

Поряд із цим було оцінено результати, отримані по другій частині анкети, де йдеться про можливість розвитку та вдосконалення якостей, притаманних успішному працівнику податкової міліції. Результати дослідження, що характеризують експертну оцінку можливості розвитку та вдосконалення професійно значимих якостей представлені в таблиці 5.2. Як видно з результатів, представлених у таблиці, важливі для успішної професійної діяльності працівника податкової міліції якості не вирізняються максимальними балами [100].

Таблиця 5.2

Можливість розвитку та вдосконалення якостей, що були визначені, як важливі для роботи працівників податкової міліції

Порядковий номер якості в опит. листі	Найменування якості	Оцінка розвитку (бал)
12	Володіння гарною пам'яттю на слова	1,64
13	Володіння гарною пам'яттю на числа	1,70
14	Володіння здібністю до високого ступеня концентрації і переключення уваги в короткі проміжки часу	1,40
17	Здібність до швидкого виконання простих математичних підрахунків	1,80
18	Володіння високим рівнем логічного мислення як у сфері різного роду підрахунків, так і у сфері лінгвістики	1,70
19	Володіти здібністю переконати клієнтів поважати себе, а в своїй особі – закон	1,55
26	Уміння зберігати високий рівень сенсомоторної діяльності в умовах впливу стрес-факторів	1,35
27	Здатність зберігати високий рівень інтелектуальної діяльності в умовах впливу стрес-факторів	1,35
33	Величезна напруга уваги в певні моменти	1,45
34	Не послаблення напруженості уваги у присутності осіб іншої статі	1,45
40	Швидке пристосування до нових та незвичних вимог	1,30

Проблеми соціологічного, психологічного та педагогічного забезпечення податкових відносин в Україні

42	Робота більше головою, ніж м'язами, напруження розуму, уваги та ін.	1,40
43	Швидке прийняття рішення при зміні ситуації	1,45
44	Здійснення небезпечної роботи	1,30

Таким чином, необхідно зазначити, що із усього переліку професійно значимих якостей деякі якості, на думку експертів, характеризуються у своєму розвитку певним консерватизмом. Тобто їх розвиток та вдосконалення шляхом професійної освіти, навчання, тренування або в процесі трудової діяльності майже не можливий, або можливий незначною мірою. Останнє має важливе значення та було враховане при формуванні батареї тестів як методів психофізіологічного дослідження особи відносно доцільності залучення кандидата до праці в розглядуваній професії.

Професіограма працівника податкової міліції

1. Загальні дані про професію.

1.1. Назва, завдання, відповідальність.

Складовою частиною податкової служби є спеціальні підрозділи податкової міліції, які виконують оперативно-розшукову, кримінально-процесуальну та охоронну функції. Їх діяльність регламентується Законом України «Про державну податкову службу в Україні», «Про міліцію», «Про оперативно-розшукову діяльність» та іншими нормативними документами, у яких зазначені такі завдання:

- запобігання злочинам та іншим правопорушенням у сфері оподаткування, їх розкриття, розслідування та проведення у справах про адміністративні порушення;
- розшук платників, які ухиляються від сплати податків, інших платежів;
- запобігання корупції в органах державної податкової служби та виявлення її фактів;
- забезпечення безпеки діяльності працівників органів державної податкової служби, захисту її від протиправних посягань, пов'язаних із виконанням службових обов'язків.

Соціальна значимість професії працівника податкової міліції полягає у забезпеченні надходжень до державного бюджету для реалізації соціальних програм держави шляхом примусового стягнення податків [100].

Специфіка виконання професійних завдань вимагає від працівника податкової міліції глибоких знань у різних галузях діяльності та професійної спеціалізації:

- юридичній (кримінально-процесуальна, оперативно-розшукова, правоохоронна, судова);
- економічній (бухгалтерський облік та аудит, технологія виробництва, фінансово-економічна діяльність, банківська справа);
- соціально-психологічній (психологія, конфліктологія, педагогіка).

На місцевому рівні у структурі органів державної податкової служби в місті, районі, районі міста знаходяться податкова інспекція і відповідний спеціальний підрозділ по боротьбі з податковими правопорушеннями – головний відділ (відділ) податкової міліції.

Завдання та функції:

1. На відділ покладаються такі завдання:

- запобігання злочинам та іншим правопорушенням у сфері оподаткування, їх розкриття, розслідування та провадження у справах про адміністративні правопорушення;
- розшук платників податків, які ухиляються від сплати податків, інших платежів;
- забезпечення безпеки діяльності працівників органів державної податкової служби, захисту їх від протиправних посягань, пов'язаних із виконанням службових обов'язків.

2. На виконання покладених завдань відділ здійснює такі функції та процедури:

- запобігає злочинам та іншим правопорушенням у сфері оподаткування, виявляє їх, припиняє та розкриває, вживає з цією метою оперативно-розшукових та профілактичних заходів, передбачених чинним законодавством;
- приймає і реєструє заяви, повідомлення та іншу інформацію про злочини і правопорушення, віднесені до його компетенції, здійснює їх перевірку і приймає щодо них передбачені законом рішення;
- здійснює відповідно до закону оперативно-розшукову діяльність, досудову підготовку матеріалів за протокольною формою, провадить дізнання та вживає заходів до відшкодування задіяних державі збитків;

- виявляє причини та умови, що сприяють вчиненню злочинів та інших правопорушень у сфері оподаткування, вживає у межах своєї компетенції заходів до їх усунення;

- веде розшук платників, які ухиляються від сплати податків та інших платежів, а також осіб, які вчинили злочини та інші правопорушення у сфері оподаткування і переходять від органів дізнання і слідства податкової міліції, прокуратури, суду;

- виконує доручення органів слідства, прокуратури, суду про проведення у кримінальних справах обшуків, вилучень, допитів та інших кримінально-процесуальних дій у межах своєї компетенції;

- забезпечує безпеку працівників державної податкової служби, захист їх від протиправних посягань, пов'язаних із виконанням посадових обов'язків;

- здійснює перевірки дотримання податкового законодавства суб'єктами підприємницької діяльності, у відношенні яких є повідомлення та інші дані про ухилення від сплати податків;

- охороняє затриманих осіб;

- забезпечує збереження знайдених, вилучених і зданих у відділ документів, речей, цінностей та іншого майна до прийняття в установленому законодавством порядку рішення щодо них;

- здійснює взаємодію у питаннях виявлення та розкриття економічних злочинів із відповідними службами органів внутрішніх справ, служби безпеки, митної служби, іншими правоохоронними та контролюючими органами;

- розглядає та перевіряє звернення громадян, посадових осіб підприємств, установ і організацій, публікації в засобах масової інформації з питань, що стосуються діяльності податкової міліції, приймає по них рішення;

- здійснює серед населення та в засобах масової інформації роз'яснювальну роботу з питань боротьби з кримінальним ухиленням від оподаткування;

- вживає заходів щодо попередження і припинення правопорушень у разі звернення громадян або посадових осіб із заявою чи повідомленням про загрозу особистій чи громадській безпеці, або в разі безпосереднього виявлення такої загрози, рятування людей, подання допомоги особам, які її потребують, встановлення і затримання осіб,

які вчинили правопорушення, охорони місця події і повідомляє про це в найближчий орган внутрішніх справ.

Відповідальність:

– працівник податкової міліції несе за свої протиправні дії або бездіяльність дисциплінарну відповідальність згідно із Дисциплінарним статутом органів внутрішніх справ або іншу передбачену законодавством до кримінальної включно;

– підвищена моральна відповідальність, яка публічно закріплена присягою.

1.2. Характеристика робочого місця, засобів і предметів праці:

– спеціально обладнані для виконання функціональних обов'язків приміщення;

– нерегламентований робочий день;

– робота із комп'ютерною технікою, засобами зв'язку, технічними засобами контролю та спостереження (засобами спеціального призначення);

– контакт із зброєю і спецзасобами.

1.3. Необхідна загальна і спеціальна підготовка спеціалістів:

– вища освіта (юридична або економічна), що обумовлено необхідністю застосування спеціального інструментарію для забезпечення протидії злочинності у сфері оподаткування;

– спеціальна бойова та фізична підготовка.

1.4. Професійна майстерність.

1.4.1. Необхідні знання:

– знання адміністративного, цивільного, кримінального та кримінально-процесуального законодавства;

– знання структури та функцій правоохоронних органів;

– знання правових основ, принципів, форм та методів оперативно-розшукової діяльності;

– знання нормативних актів чинного податкового законодавства;

– знання основ оподаткування, методів формування податків, податкового обліку і звітності;

– знання основ бухгалтерського обліку і звітності та особливостей їх організації у банківській сфері, комерційних та державних підприємствах, у бюджетній сфері;

- знання психологічних особливостей і поведінкових реакцій типових порушників податкового законодавства;
- знання основ роботи із комп'ютерною технікою, засобами зв'язку, спеціальними технічними засобами, табельною зброєю та спецзасобами;
- знання об'єктів податкової інфраструктури, особливостей охорони та безпеки приміщень податкової служби тощо.

1.4.2. Необхідні вміння:

- вміння логічно мислити і організовувати свою діяльність ідучи не «від злочину», а до нього;
- вміння організовувати і проводити дізнання по справах, що віднесені до компетенції податкової міліції;
- вміння проводити невідкладні дії, передбачені спеціальною тактикою підрозділів податкової міліції;
- вміння приймати рішення із усвідомленням особистої відповідальності за його наслідки;
- вміння ефективно працювати з людьми, встановлювати психологічний контакт в інтересах виконання поставлених завдань;
- вміння грамотно і в повному обсязі складати компетентні висновки, акти, протоколи за фактами порушення податкового законодавства, максимально детально відображати відповідні ознаки суб'єктивної сторони складу злочину;
- вміння дотримуватись встановлених порядку та правил щодо нерозголошення відомостей, які відносяться до службової діяльності;
- вміння зберігати за будь-яких обставин службову документацію, табельну зброю та боєприпаси, засоби зв'язку і спеціальні технічні засоби;
- вміння протистояти негативному впливу з боку учасників процесу оподаткування;
- вміння швидко орієнтуватися в різних умовах;
- вміння застосовувати різні підходи до оцінки ситуації, що виникла, відсутність шаблонів і стереотипів мислення.

II. Соціально-психологічні фактори діяльності.

2.1. Характеристика структурних підрозділів.

Підрозділи податкової міліції несуть основний тягар щодо попередження податкових злочинів і правопорушень, захисту економічних інтересів держави.

У складі податкової міліції діють такі підрозділи:

- підрозділ боротьби з ухиленням від сплати податків;
- підрозділ незаконного відшкодування ПДВ;
- підрозділ організації оперативних заходів із скорочення податкового боргу;
- підрозділ по боротьбі з незаконним обігом підакцизних товарів.

2.2. Роль і місце працівника податкової міліції у системі внутрішньокolleктивних зв'язків.

Працівник податкової міліції підпорядкований прямому начальникові, тісно пов'язаний ланцюгом службових відносин з іншими співробітниками свого відділу, інших відділів податкової міліції та державної податкової служби, які виконують аналогічні завдання. Результативність успішного виконання функціональних обов'язків важлива як для самого податківця, так і для колективу в цілому.

Можливість підвищення ефективності праці залежить від проявів уважності, пильності, спостережливості, зібраності, ретельності, суворого дотримання посадових інструкцій та творчого підходу до виконання власних службових обов'язків. І навпаки, відсутність даних якостей призводить до зниження результативності службової діяльності.

2.3. Особливості соціально-психологічної та професійної адаптації:

- проходження 12-ти місячного випробувального терміну;
- проходження початкової підготовки для осіб, що закінчили цивільні вузи;
- наставництво, допомога з боку досвідченого, підготовленого фахівця;
- можливість скорочення випробувального терміну у зв'язку з успішним виконанням службових завдань, пов'язаних з індивідуальними якостями особистості.

III. Зміст діяльності.

3.1. Зміст основних завдань та операцій.

До основних завдань та операцій відносяться:

- здійснення оперативно-розшукової діяльності згідно з вимогами чинного законодавства;

- проведення дізнання та досудового слідства в межах компетенції органів податкової міліції;
- оформлення рішень, що приймаються, відповідними документами та протоколами;
- виявлення ухилення від сплати податків;
- встановлення контактів із населенням, представниками влади, організацій, закладів, установ, засобів масової інформації, взаємодія з працівниками інших правоохоронних органів;
- розгляд звернень, листів, скарг від установ, організацій та громадян;
- робота з комп'ютерною технікою, аудіо- та відеоапаратурою, засобами зв'язку, спеціальними технічними засобами;
- постійний контакт (носіння, зберігання і застосування у випадках, які передбачені законодавством) з табельною зброєю, боєприпасами та спецзасобами.

Основний психологічний зміст діяльності працівника податкової міліції: логіко-аналітична, контролююча, комунікативна, профілактично-виховна, що пов'язана із високим рівнем персональної відповідальності та необхідністю самостійно приймати рішення в умовах дефіциту часу.

3.2. Особливості опрацювання інформації та прийняття рішень:

- складність проведення інформативно-аналітичного (економіко-правового) аналізу;
- скорочені терміни опрацювання інформації і прийняття рішень;
- залежність результатів праці від властивостей пам'яті, уваги, спостережливості, комунікабельності;
- висока значимість логічного мислення, його швидкості, гнучкості, самостійності, критичності;
- вплив почуття особистої відповідальності;
- ситуації можливого впливу учасника процесу оподаткування (або його «покровителів»), у тому числі і через засоби масової інформації.

3.3. Помилки у діяльності:

- сенсорно-перцептивні (помилки при одержанні та в ході первинної оцінки інформації);

- гностичні (помилки в ході опрацювання інформації і під час прийняття рішень);
- моторні (недоліки психомоторики і мови);
- особистісні (обумовлені особливостями мотивації, характеру, волі, емоційної сфери тощо).

3.4. Завантаженість у ході діяльності різних психічних функцій:

- розподіл зусиль, а також часу залежить від кількості зареєстрованих матеріалів, за якими необхідно приймати рішення, та складності завдань, що необхідно виконати;
- переважання завантаженості сенсорно-перцептивних, логічних та інтелектуальних процесів.

IV. Динаміка психічного стану у процесі діяльності.

4.1. Характер і міра змінюваності психофізіологічних функцій і працездатності:

- достатньо висока залежність результатів праці від емоційної сфери і психоемоційного стану працівника та підконтрольних осіб;
- тенденція до зниження рівня уваги та працездатності у другій половині робочого дня та в нічний час;
- можливість впливу різноманітних зовнішніх факторів (від погодних умов, обстановки в колективі до морального тиску);
- можливість зниження позитивної динаміки працездатності ближче до кінця робочого тижня.

Спираючись на результати власних досліджень, враховуючи професіографічний портрет діяльності працівника податкової міліції та дані наукових джерел, перейдемо до розгляду психологічних якостей та до виявлення і обґрунтування їх впливу на успішність професійної діяльності досліджуваної категорії працівників. Емпіричним спостереженням було охоплено 195 практично здорових працівників податкової міліції (вік 25–35 років, стаж роботи не менше 3 років), які працюють у різних регіонах України. Обстежуваний масив, виходячи з загальної чисельності особового складу підрозділів податкової міліції ДПС України, відповідав вимогам статистичної імовірності та достатності обсягу вибірки на п'ятивідсотковому рівні вірогідності [$P = 0,05$]. Обсяг вибірки визначено за формулою В. Кокрена: $n = 1/(\Delta^2 + 1/N)$. Дослідження проводилось на базі підрозділів податкової міліції міста Києва та Київської області, міста Харкова та Харківської

області, а також підрозділів податкової міліції Житомирської області, що відповідає репрезентативності за регіональними ознаками. Вихідні вимоги до масиву полягали в наявності фізичного та психічного здоров'я, а також оптимального психологічного та фізичного стану працівників на момент обстеження. Скориставшись методом експертних оцінок, провівши опитування представників середньої керівної ланки підрозділів податкової міліції, були визначені ті якості, які є важливими та необхідними для успішного виконання своїх професійних обов'язків працівником податкової міліції. Як експертів, було залучено начальницький склад підрозділів податкової міліції – слухачів курсів підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації факультету податкової міліції Національного університету державної податкової служби України. Експерти представляють усі обласні підрозділи податкової міліції ДФС України. Кількісний склад експертної групи – 93 особи [100].

Врахування експертних оцінок, системний аналіз умов та особливостей діяльності працівників податкової міліції, використання даних професіограми та психограми професії дає змогу визначити професійно-важливі якості, що висувуються професією до працівника. Спираючись на перелік професійно-важливих якостей, можна підібрати та обґрунтувати відповідні методики емпіричного дослідження та підійти до практичного визначення рівня розвитку ряду професійно-значимих особистісних особливостей у працівників податкової міліції та з'ясування і встановлення їх впливу на успішність трудової діяльності. Для досягнення цієї мети доцільно використати відповідні психодіагностичні методики: опитувальник К. Леонгарда (діагностика типів акцентуації особистості); опитувальник Г. Айзенка (діагностика нейротизму, екстраверсії-інтроверсії); методика експертних оцінок успішності професійної діяльності. Остання ґрунтується на оцінці ступеня розвитку 55-ти професійно важливих якостей працівника його безпосереднім керівником. У результаті кожна якість оцінюється в межах семибальної шкали і в подальшому використовується для формування висновку щодо професійної успішності, «професіоналізму» працівника [32].

Серед даних, отриманих у результаті обробки анкет за методикою експертних оцінок, відбираються ті, які виявляють найбільший вплив на успішність професійної діяльності працівників податкової

Розділ 5. Професіографічний аспект діяльності фахівців податкової міліції

міліції. Відібрані таким чином дані були піддані статистичному аналізу, а отримані результати представлені в табл. 3.1. Результати свідчать про те, що середні значення даних, що мають найбільший вплив на професійну успішність досліджуваної категорії працівників, відповідно до оціночних якостей, склали: «професіоналізм» – $5,7 \pm 0,06$ балів; «інтелект» – $4,9 \pm 0,08$ балів; «лідерство» – $5,4 \pm 0,07$ балів; «самоконтроль» – $5,4 \pm 0,10$ балів. Усі дані перебувають у межах середніх значень семибальної оціночної шкали і представлені в таблиці 5.3.

Таблиця 5.3

Характеристика факторів (у балах), що визначають успішність професійної діяльності

Показники	Професіоналізм	Інтелект	Лідерство	Самоконтроль
М	5,7	4,9	5,4	5,4
σ	0,6	0,9	0,7	1,0
$m \pm$	0,06	0,08	0,07	0,10

Здійснивши інтеркореляційний аналіз факторів, що визначають успішність професійної діяльності працівників податкової міліції, було з'ясовано, що представлені в чотирьох оціночних шкалах показники, виявляють досить високий рівень залежності якості «Професіоналізм» із якостями: «Інтелект» ($r = 0,53$); «Лідерство» ($r = 0,63$); «Самоконтроль» ($r = 0,55$) (табл. 3.2).

Отримані дані беззаперечно надають усі підстави для того, щоб у подальшому розглядати якість «Професіоналізм» як інтегральний показник успішності професійної діяльності.

Таблиця 3.4

Результати інтеркореляційного аналізу факторів, що визначають успішність професійної діяльності

Показники	Професіоналізм	Інтелект	Лідерство	Самоконтроль
Професіоналізм				
Інтелект	0,53			
Лідерство	0,63	0,55		
Самоконтроль	0,55	0,15	0,24	

Взявши за основу числові показники, отримані по всій виборці за фактором «Професіоналізм», проводимо їх індивідуальний аналіз.

Проблеми соціологічного, психологічного та педагогічного забезпечення податкових відносин в Україні

Під час індивідуального аналізу даних скористаємося статистичним методом сигнальних відхилень від середнього значення функції ($M \pm \sigma$). Враховуючи, що за даними дослідження показник фактора «Професіоналізм» $M = 5,7$, а $\sigma = 0,6$, то $M + \sigma = 6,3$, а $M - \sigma = 5,1$. Це дозволяє загальну кількість респондентів розділити на три групи за ступенем професійної успішності: найбільш успішні (НУ), які отримали за фактором «Професіоналізм» 6,3 і більше балів; успішні (УС) – від 5,1 до 6,3 балів; менш успішні (МУ) – менше 5,1 бала.

Характеристики типів особистості, що були виявлені у результаті емпіричного дослідження, відповідно до методики К. Леонгарда, по всій групі респондентів були зведені в загальну таблицю та піддані обробці за допомогою методів математичної статистики. Взявши за основу розподіл працівників податкової міліції за фактором «Професіоналізм» на три групи, досить просто визначити середні значення досліджуваних психологічних функцій, як по всій виборці, так і по групах НУ, УС та МУ. Отримані результати узагальнено в табличному вигляді (табл. 5.4).

Таблиця 5.4

Характеристика типів особистості згідно з даними, що отримані за методикою К. Леонгарда

Показники	1*	-2	-3	-4	-5	-6	-7	Г-8	-9	Г-10
У всій групі в цілому										
M	3,1	1,9	1,9	,4	,8	1,0	1,5	8,6	,3	10,9
m ±	,48	,32	,59	,46	,41	,37	,38	0,46	,31	0,49
У групі НУ										
M	2,8	1,9	2,7	1,0	,2	1,5	1,3	9,2	,6	11,2
m ±	,03	,56	,03	,89	,65	,61	,68	0,92	,52	0,97
У групі УС										
M	3,0	1,8	1,9	,0	,8	0,5	1,9	8,0	,5	10,7
m ±	,64	,45	,86	,59	,57	,55	,48	0,63	,41	0,75
У групі МУ										
M	3,8	1,9	1,0	,0	,9	1,5	1,1	9,4	0,8	11,2
m ±	,00	,76	,31	,83	,80	,80	,06		,80	0,71

Де Г-1 – гіпертимний тип; Г-2 – застрягаючий тип; Г-3 – емотивний тип; Г-4 – педантичний тип; Г-5 – тривожний тип; Г-6 – циклотимний тип; Г-7 – демонстративний тип; Г-8 – неурівноважений тип; Г-9 – дистимічний тип; Г-10 – екзальтований тип.

Аналіз числових середніх значень, що характеризують типи особистості (табл. 3.5), свідчить про досить високу гіпертимність ($\Gamma-1 = 13,1 \pm 0,48$ бала) та низьку тривожність ($\Gamma-5 = 4,8 \pm 0,41$ бала) контингенту працівників податкової міліції, що знаходилися під обстеженням. При порівнянні міжгрупових відмінностей досліджуваних ознак виявилось, що майже за всіма ознаками у всіх групах відмінності не суттєві і мало відрізняються від середніх значень отриманих по всій групі в цілому, за винятком двох факторів: $\Gamma-4$ (педантичний тип) та $\Gamma-5$ (тривожний тип).

У першому випадку відзначаються більш високі, а в другому – більш низькі значення показників у представників групи НУ порівняно з групою МУ (відповідно за групами та факторами: $11,0 \pm 0,89$ бала та $8,0 \pm 0,83$ бала, $P < 0,05$; $3,2 \pm 0,65$ бала та $4,9 \pm 0,80$ бала, $t = 1,7$). Індивідуальний аналіз даних вказує на те, що в групі НУ кількість акцентуованих осіб за типом «педантичний» становить 41 %, проти 25 % в групі МУ. Виявлені особливості свідчать про значимість у професійній діяльності контингенту працівників податкової міліції рівня розвитку таких особистісних відмінностей як педантичність і тривожність.

Інтеркореляційний аналіз досліджуваних ознак по всій групі осіб виявив логічний взаємозв'язок факторів $\Gamma-1$ (гіпертимний тип) та $\Gamma-7$ (демонстративний тип), ($r = 0,53$); $\Gamma-6$ (циклотимний тип) та $\Gamma-8$ (неурівноважений тип), ($r = 0,50$). Результати внутрішньогрупового аналізу виявили, поряд із раніше відміченими зв'язками, нові – в групі НУ між факторами $\Gamma-3$ (емотивний тип) та $\Gamma-5$ (тривожний тип), ($r = 0,42$); в групі МУ – $\Gamma-4$ (педантичний тип) та $\Gamma-5$ (тривожний тип), ($r = 0,52$); $\Gamma-5$ (тривожний тип) та $\Gamma-10$ (екзальтований тип), ($r = 0,41$). Зазначена особливість (при меншій груповій виборці на фоні більшої кількості значимих кореляційних зв'язків) є проявом сформованого індивідуального стилю професійної діяльності. Деякі дослідники пов'язують результат виникнення подібних зв'язків із професійною деформацією.

Аналіз середніх значень показників отриманих за методикою Г. Айзенка дає змогу спостерігати певну тенденцію щодо міжгрупових відмінностей за факторами «екстраверсія» (відповідно за групами досліджуємих НУ та МУ – $12,3 \pm 0,38$ бала та $13,9 \pm 0,62$ бала) і «нейро-

тизм» ($8,1 \pm 0,34$ бала та $9,2 \pm 6,0$ бала). При цьому, при індивідуальному аналізі тих же показників, у групі НУ виявлено суттєву кількість осіб потенційно інтровертних – 35 %, водночас, у групі МУ, навпаки, осіб потенційно екстравертних – 38 %.

Таким чином, потенційна інтровертність, що характеризується такими якостями, як обачність, поміркованість, доброзичливість, керованість, виступає як фактор, що сприяє успішності професійної діяльності працівників податкової міліції. Підтвердження цьому також дають результати множинного кореляційного аналізу успішності професійної діяльності (шкала професіоналізм) та всього комплексу представлених показників, отриманих за методиками К. Леонгарда та Г. Айзенка. За результатами множинного кореляційного аналізу, встановлено наявність значного зв'язку між успішністю професійної діяльності та показниками шкал К. Леонгарда: гіпертимний тип ($r = -0,28$), педантичний тип ($r = 0,48$), тривожний тип ($r = -0,35$); та Айзенка: екстраверсія ($r = -0,27$), нейротизм ($r = -0,30$).

Отримані дані підтверджують положення про те, що провідним фактором в оцінці успішності даного виду професійної діяльності виступає показник – «професіоналізм». Подальша розробка моделі психофізіологічного професійного відбору працівників податкової міліції повинна орієнтуватися саме на цей фактор. Відтак, постає беззаперечною необхідність врахування особистісних психологічних та психофізіологічних особливостей індивіда при вирішенні питань раціональної розстановки кадрів і професійного психологічного відбору осіб на посаду працівника податкової міліції. Використання при цьому математичного апарату, рівнянь лінійної регресії не лише надає змогу швидше і точніше оцінити прогнозований рівень успішності професійної діяльності кандидата на посаду працівника податкової міліції, але й наділяє працівників підрозділів комплектування податкової міліції новою, інноваційною методикою професійного психологічного відбору.

Отже, професіографічний опис специфіки професійної діяльності податкових службовців дозволив виокремити такі домінуючі напрями діяльності працівників податкових органів, як контролюючо-облікова діяльність, організаційно-виконавська, представницька, регулююча, інформаційно-аналітична, координуюча.

Професійна діяльність податківців висуває досить жорсткі вимоги до наявних особистісних якостей працівника. Факторами, що визначають сутність професійних якостей, виступають чітка регламентація діяльності, наявність у професійній діяльності значної кількості нестандартних професійних ситуацій, наявність негативного іміджу податкових органів у громадській думці.

Основними протипоказаннями здійснення успішної професійної діяльності в податковій службі виступають недостатньо сформований рівень морально-етичної сфери особистості, недостатність кваліфікаційного рівня та несформованість головних психологічних якостей, що визначають ступінь психологічної готовності до здійснення професійної діяльності у податковій сфері. Саме останній з факторів часто недооцінюється у процесі підготовки та перекваліфікації кадрів податкового профілю, про що свідчить значне скорочення обсягу психологічних дисциплін, що викладаються у профільних закладах. Відтак дослідження психографічних особливостей професійної діяльності працівників податкової сфери набуває особливої значущості.

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: «недосконалість 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

**Розділ 6. Психологічний аналіз когнітивної,
емоційно-вольової, комунікативної складових професійної діяльності
слідчих та оперуповноважених податкової міліції**

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 виявилось, що ефективність професійної діяльності унеможлиблюється 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 емоційно-генних 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 емоційно-генних 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 взаємовідносини 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 оперувованого 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;

**Розділ 6. Психологічний аналіз когнітивної,
емоційно-вольової, комунікативної складових професійної діяльності
слідчих та оперуповноважених податкової міліції**

– *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.

РОЗДІЛ 7

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ СПІВРОБІТНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

Докорінні реформи, зміни соціально-економічної структури суспільства висувають підвищені вимоги до працівників різних галузей та сфер державної діяльності, в тому числі і до працівників державної фіскальної служби України, зокрема – податкової міліції. Перед ними стоїть завдання попередити, виявити, перешкодити та розслідувати порушення податкового законодавства. Це завдання ускладнюється корумпованістю владних структур, недосконалістю податкового законодавства та недовірою до фіскальної служби з боку громадян.

У контексті всебічного психологічного аналізу діяльності податкового міліціонера (поданого у попередніх розділах) малодослідженою залишається проблема фахової деформації, адже працівники податкової міліції, як, до речі, й інші співробітники органів внутрішніх справ, інтенсивно зазнають деформуючого впливу, тому виявляється необхідним детальніше розглянути даний аспект професійної діяльності [102].

Слово «деформація» (від лат. – викривлення) означає зміну фізичних характеристик тіла під дією зовнішнього середовища. Під професійною деформацією розуміють будь-яку зміну, викликану професією, що виникає в організмі і носить стійкий характер. Професійна деформація – це результат викривлення професійних та особистісних якостей працівника під впливом негативних факторів діяльності та навколишнього середовища [66].

Кожна професія накладає свій відбиток на особистість, її поведінку та діяльність. Деформація може виникнути внаслідок будь-якої діяльності, але найчастіше вона стосується представників професій типу «людина – людина». Професійна деформація розповсюджується на всі сторони фізичної та психічної організації людини, що змінюються в умовах професії. Цей вплив має явно негативний характер. Професійна деформація може призвести до труднощів у повсякденному житті, негативно вплинути на ділове спілкування та ефективність роботи [62].

Як виникає професійна деформація? Спочатку несприятливі умови праці призводять до негативних змін у професійній діяльності, у поведінці. По мірі повторення кризових, стресових ситуацій, негативні зміни накопичуються і в самій особистості, призводячи до її перебудови, що надалі накладає відбиток на повсякденну поведінку та спілкування. Спочатку виникають тимчасові негативні психічні стани та установки, потім починають змінюватися позитивні якості. Пізніше на місці позитивних виникають негативні психічні якості, які змінюють особистісний профіль працівника. В. С. Медведєв зазначає, що деформаційні зміни виникають та проявляються на різних рівнях структури особистості – процесів, станів, властивостей особистості, її свідомості та підсвідомості. Найбільш важливі зміни можуть полягати, з одного боку, в гіпертрофії професійно важливих рис, з іншого – у пригніченні та подальшій атрофії окремих рис, що суб'єктивно починають оцінюватися як другорядні. Виникають і стають домінуючими певні психічні стани (розчарування, нудьга, дратівливість, незадоволеність власним матеріальним становищем), які не сприяють ефективності праці [66].

Як показують дослідження, професійна деформація працівника податкової міліції може проявлятися в такому:

- перенос своєї службової ролі, професійних навичок та установок на позаслужбові стосунки;
- упереджене ставлення до об'єктів службової діяльності;
- наявність установки на «звинувачувальний нахил» стосовно інших людей, надмірна підозрілість, помилки при сприйманні та оцінці оточуючих, їх дій та вчинків;
- цинізм, відсутність емпатійності;
- впевненість та самовпевненість у власній непогрішимості при вирішенні професійних завдань, завищена самооцінка;
- стереотип закритості, таємничості;
- педантизм, надмірний формалізм у роботі;
- професійний егоїзм (егоцентризм), що часто блокує ефективну взаємодію працівників різних служб і знижує результати спільної діяльності [102].

Які ж фактори призводять до виникнення професійної деформації працівника податкової міліції? У науковій літературі досліджуються причини фахової деформації співробітників органів внутрішніх

Розділ 7. Особливості професійної деформації співробітників Державної фіскальної служби України

справ, при цьому зазначаються ряд чинників об'єктивного та суб'єктивного характеру [62]. Спираючись на ці дані та враховуючи специфіку службової діяльності, розглянемо фактори об'єктивного та суб'єктивного змісту, що спричиняють професійну деформацію працівників податкової міліції.

Об'єктивні фактори загального характеру: криза соціальних, ідейних і моральних ідеалів; корумпованість владних структур; недосконалість податкового законодавства; недостатній рівень правової і соціальної захищеності працівників фіскальної служби; низький соціальний престиж роботи податкової міліції; стан моральної та правової свідомості населення тощо [102].

Об'єктивні фактори специфіки діяльності податкової міліції: наявність правової регламентації у діяльності (термінів виконання поставлених завдань та дотримання планів); підвищена відповідальність у прийнятті рішень; наявність владних повноважень, елементів небезпеки і ризику; надмірні психічні та фізичні перевантаження; вплив на особистість особливо сильних подразників та домінування негативних емоцій; корпоративність діяльності тощо [102].

До суб'єктивних факторів можна віднести: відсутність відповідної професійної підготовки та досвіду роботи; недостатня психологічна підготовленість працівника (особливо в саморегуляції поведінки); недостатня розвиненість морально-ділових та вольових якостей; неадекватний можливостям працівника рівень домагань і завищені особистісні очікування, професійні установки; особливості соціально-психологічної дезадаптації особистості, що призводить до проявів агресивності, жорстокості, самовпевненості, категоричності; зміна мотивації діяльності (втрата інтересу до служби, розчарування у професії тощо); невміння співробітника раціонально організувати робочий час, знімати стрес, відволікатися від негативних емоцій [102].

Наведені об'єктивні чинники співвідносяться переважно зі службовою діяльністю, а суб'єктивні – з працівником.

Вплив зазначених факторів може бути як позитивним, так і негативним. З одного боку, відбувається адаптація до особливостей роботи, набуваються необхідні знання, формуються вміння і навички, виникають нові позитивні якості, людина стає фахівцем своєї справи, з іншого – можливі небажані зміни психіки суб'єктів, –

поява психічних новоутворень. Одні й ті ж чинники впливають на психіку людей по-різному від їх мотивації та індивідуально-психологічних особливостей. Чим вищий рівень мотивації, тим більше особа захищена від негативних впливів [66].

Одним із симптомів фахової деформації є професійне «вигорання». З'являється ця проблема у випадку, коли професійні комунікації ускладнюються емоційною насиченістю або когнітивною складністю. Вірогідність появи такого симптому фахової деформації тим більша, чим більше контактів руйнівної або психотравмуючої природи. Для синдрому «вигорання» характерний стан фізичного та психологічного виснаження, викликаний тривалим перебуванням в емоційно перенасичених ситуаціях (так званий стан «хронічної втоми»). Разом із таким емоційним виснаженням для синдрому вигорання притаманні такі складові, як деперсоналізація та редукція особистих досягнень [21].

Деперсоналізація може проявитися у деформації стосунків із людьми у вигляді підвищення залежності від інших або в негативізмі, цинічності стосовно реципієнтів. Редукція особистих досягнень може проявитися або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних успіхів та досягнень, або в обмеженні власних можливостей, обов'язків.

За результатами емпіричних досліджень, здійснених Т. В. Грубі [22], виявлено середній і високий рівні професійного вигорання більше ніж у половини досліджуваних працівників державної фіскальної служби України. Встановлено, що три чверті податківців, яких було віднесено до першої групи, схильні до редукції особистих досягнень, що характеризується зниженням робочої продуктивності та проявляється у спробах полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат. Інша група досліджуваних податківців (приблизно третина) схильна до емоційного виснаження та деперсоналізації.

Виділяють такі чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України: 1) чинники, що діють на рівні організації: а) психолого-організаційні чинники, які визначаються через робочі стресори (перевантаження на роботі, неточність завдань, конфлікти), робочі ресурси (участь у прийнятті рішень, навчання та кар'єрний розвиток) та баланс між внеском у роботу та результатом; б) організаційно-професійні чинники, пов'язані зі змістом і специфікою діяльності

Розділ 7. Особливості професійної деформації співробітників Державної фіскальної служби України

податківця відповідно до напрямку його діяльності і владних повноважень (посада, напрям діяльності, рівень управління); 2) чинники, що діють на рівні особистості: а) особистісні характеристики податківців (рівень нейротизму, самоменеджменту, саморегуляції); б) соціально-демографічні чинники (стать, сімейний статус, місце проживання працівників) [22].

На розвиток професійного вигорання впливає специфіка роботи в державній фіскальній службі України: підвищена відповідальність, небезпечні завдання, професійний ризик тощо. Виявлено, що вагому роль у проявах синдрому «професійного вигорання» відіграє баланс між внеском у роботу та результатом, який у випадку податківців порушений у бік внеску в роботу. Це спричинює спроби згорання працівниками професійних обов'язків, породжує цинічне ставлення до оточуючих, емоційне виснаження тощо. Отже, наявний прямий кореляційний зв'язок робочих стресорів з емоційним виснаженням, деперсоналізацією і зворотний зв'язок робочих ресурсів із редукцією професійних досягнень і встановлено психолого-організаційних чинників на рівні професійного вигорання податківців [22].

Організаційно-професійні чинники впливають на розвиток професійного вигорання працівників державної податкової служби України залежно від: а) рівня управління та кількості підпорядкованих працівників: зі зростанням рівня управління та кількості підпорядкованих працівників рівень вигорання зменшується; б) напрямку діяльності та посади: найбільший рівень розвитку виявлено у працівників, які безпосередньо працюють з населенням, або професійна діяльність яких передбачає професійний ризик, необхідність працювати у нестандартних ситуаціях, постійне понаднормове навантаження; в) стажу трудової діяльності в державній податковій службі України: зі збільшенням трудового стажу зростає редукція особистих досягнень, особливо у чоловіків, і (на рівні тенденції) – рівень деперсоналізації [22].

Серед особистісних чинників, які впливають на рівень професійного вигорання податківців, особливо значущим виявився вплив трудоголізму, нейротизму, емоційного реагування як способу виконання професійної діяльності, недостатніх самоменеджменту та саморегуляції тощо.

Серед соціально-демографічних чинників, що впливають на особливості прояву синдрому «професійного вигорання» працівників державної фіскальної служби України, виділяють: а) стать (жінки

більше схильні до професійного вигорання, ніж чоловіки, причому жінки більше схильні до виснаження та деперсоналізації, а чоловіки – до редукції особистих досягнень, що особливо чітко виявляється зі збільшенням віку досліджуваних чоловіків); б) вік (встановлено досить високий рівень професійного вигорання в молодих працівників, а також у податківців 35–45 років); в) сімейний статус (неодружені працівники, порівняно з одруженими, вигорають значно більше); г) наявність дітей та проживання разом із ними (працівники, які проживають разом із дітьми, мають дещо менший рівень професійного вигорання, ніж ті, які проживають без дітей); д) місце проживання та віддаленість роботи від місця проживання (на рівні тенденції виявлено, що податківці, які проживають у сільській місцевості, вигорають значно більше порівняно з працівниками, які проживають у місті; найбільший рівень розвитку професійного вигорання виявлено у працівників, які живуть поблизу роботи і яких частіше за інших викликають на роботу чи призначають додаткові справи та обов'язки, а також у тих, хто живе досить далеко від роботи, витрачає менше часу на відпочинок і спілкування з сім'єю та друзями) [22].

Основними умовами профілактики професійного вигорання є: а) формування та систематизація знань про професійне вигорання; б) оволодіння методами діагностики професійного вигорання; в) оволодіння засобами, прийомами профілактики та подолання професійного вигорання; г) розвиток особистісних характеристик, актуальних для забезпечення психологічної стресостійкості в умовах професійної діяльності працівників державної фіскальної служби України [22].

Аналогічно до трьохкомпонентної моделі синдрому «вигорання» американських дослідників К. Маслач та С. Джексона було проведене дослідження рівня професійного вигорання працівників податкової міліції зі стажем роботи від 2 місяців до 4 років [102]. Для дослідження було використано опитувальник MBI, адаптований Н. Водопьяновою. У дослідженні брали участь 100 слухачів факультету підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників податкової міліції Національного університету ДПС України.

Результати показали, що високий рівень емоційного виснаження характерний для 18 % опитуваних, середній – для 51 %; низький – для 31 %; високий рівень деперсоналізації у 30 % респондентів, середній – у 36 %; низький – у 34 %; високий рівень редукції

Розділ 7. Особливості професійної деформації співробітників Державної фіскальної служби України

особистих досягнень у 39 % опитуваних, середній – у 46 %, низький – у 15 % [102].

Як бачимо, найбільш проблемним виявився симптом редукції особистих досягнень та (меншою мірою), – деперсоналізація. Отже, найбільш характерною проблемою при невеликому досвіді роботи в податковій міліції є почуття некомпетентності та усвідомлення відсутності успіхів у обраній професії. Результати вказують і на значні прояви деперсоналізації, яка може проявитися в негативізмі, у цинічному ставленні до праці та об'єктів професійної діяльності, у відсутності емпатійності. Для меншого, проте значного відсотка респондентів проблемою є емоційне виснаження, яке може трактуватися як «хронічна втома» [102].

Отже, професійна діяльність податкового міліціонера носить напружений характер, обумовлений виконанням складної роботи в умовах дефіциту інформації, часу, активної протидії з боку зацікавлених осіб, небажання вступати в контакт, ігнорування ними правових норм [21].

Усе це призводить до нервово-психічних перевантажень, а в складних випадках – і до емоційної нестійкості, появи невротичних реакцій, різних розладів та захворювань. Тому податковий міліціонер повинен відрізнятися гарним фізичним здоров'ям, високим рівнем соціальної адаптації, нервово-психічною стійкістю (стійкістю до тривалих психічних перевантажень), високою працездатністю, комунікативною компетентністю. Це дозволить попередити розвиток професійної деформації.

Проблема фахової деформації ускладнюється тим, що вона, як правило, не усвідомлюється працівником. Тому професіоналам важливо знати про можливі наслідки даного явища і більш об'єктивно ставитися до своїх недоліків під час взаємодії з оточуючими в повсякденному та професійному житті [66].

До заходів профілактики фахової деформації спеціалісти відносять: покращення організації управління підрозділами; створення здорового морально-психологічного клімату; раціоналізація процесу діяльності; оптимізація взаємодії між підрозділами; вироблення у співробітників професійного імунітету та високої культури; створення належних умов праці [66].

Також до заходів профілактики фахової деформації можна додати: профвідбір за участі психологів, цілеспрямовану підготовку спеціалістів у навчальних закладах, підвищення кваліфікації тощо. Щодо науково обгрунтованого відбору кандидатів на службу в податковій міліції, то навряд чи можна виявити особистісну схильність конкретного кандидата до розвитку в нього у майбутньому професійної деформації. Більш ефективними психологічними заходами профілактики професійної деформації можуть бути психолого-виховні заходи, методи аутотренінгу, соціально-психологічного тренінгу, метод ділової гри [2].

Позитивні сторони соціально-психологічного тренінгу, ділової гри полягають у тому, що в ході її проведення всі учасники знаходяться в змодельованих, проте близьких до реальних умовах службової діяльності. Ще одна позитивна сторона цього методу полягає в груповій, а значить і в інтенсивній взаємодії учасників, що сприяє більш ефективним змінам у настановах особистості [2]. Ігрова форма і наявність проблемних ситуацій викликають підвищену зацікавленість і мотивацію в учасників і сприяє не тільки формуванню у них необхідних професійних навичок і вмінь, появі прагнення до самоаналізу, саморозвитку, самоконтролю і корекції власних особистісних якостей. Саме це передуює розвитку таких особистісних якостей, які забезпечать майбутнім працівникам податкової міліції високу службову адаптивність і будуть перешкоджати прояві ознак професійної деформації [2].

Оволодіння методами аутотренінгу, методами ефективного безконфліктного спілкування дозволить майбутньому фахівцеві відрізнятися високим рівнем соціальної адаптації, нервово-психічною стійкістю, високою працездатністю, комунікативною компетентністю. Це допоможе попередити розвиток професійної деформації, враховуючи те, що професійна діяльність податкового міліціонера носить напружений характер, обумовлений виконанням складної роботи в умовах дефіциту інформації, часу, активної протидії з боку зацікавлених осіб, небажання вступати в контакт, ігнорування правових норм. Податковому міліціонеру необхідно виробити чітку стратегію поведінки, яка б запобігала негативному впливу на особистість з боку його діяльності. Законодавча регламентація відіграє при цьому визначну роль, але цього недостатньо. Крім високої правової та професійної кваліфікації, податківець повинен бути насамперед високоморальною людиною, з розвиненим почуттям обов'язку та відповідальності [21].

Розділ 7. Особливості професійної деформації співробітників Державної фіскальної служби України

Отже, професійна деформація як результат викривлення професійних та особистісних якостей людини під впливом негативних факторів діяльності та навколишнього середовища для працівника податкової міліції є явищем актуальним та може проявлятися в наступному: перенос своєї службової ролі, професійних навичок та установок на позаслужбові стосунки; упереджене ставлення до об'єктів службової діяльності; цинізм, відсутність емпатійності; впевненість та само впевненість у власній непогрішимості при вирішенні професійних завдань, завищена самооцінка; професійний егоїзм (егоцентризм) тощо.

Існують об'єктивні та суб'єктивні фактори, що спричиняють професійну деформацію працівників податкової міліції: корумпованість владних структур; недосконалість податкового законодавства; недостатній рівень правової і соціальної захищеності працівників фіскальної служби; наявність владних повноважень, елементів небезпеки і ризику; надмірні психічні та фізичні перевантаження; вплив на особистість особливо сильних подразників та домінування негативних емоцій; недостатня психологічна підготовленість працівника (особливо в саморегуляції поведінки) тощо.

Одним із симптомів фахової деформації працівників державної фіскальної служби є професійне вигорання (емоційне, розумове та фізичне виснаження через довготривале залучення особистості до некерованої стресової ситуації у процесі емоційно насичених контактів у професійній діяльності). Для синдрому вигорання притаманні такі складові, як деперсоналізація та редукація особистих досягнень.

Виділяють такі чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України: а) психолого-організаційні; б) організаційно-професійні; в) особистісні характеристики податківців (рівень нейротизму, самоменеджменту, саморегуляції); г) соціально-демографічні (стать, сімейний статус, місце проживання працівників).

До заходів профілактики фахової деформації та професійного вигорання працівників Державної фіскальної служби України спеціалісти відносять: покращення організації управління підрозділами; створення здорового морально-психологічного клімату; раціоналізація процесу діяльності; вироблення у співробітників професійного імунітету та високої культури; створення належних умов праці; профвідбір за участі психологів; психолого-виховні заходи; методи аутотренінгу; соціально-психологічного тренінгу; метод ділової гри тощо.

РОЗДІЛ 8

КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ ТА ПРИЧИНИ ЇХ ВИНИКНЕННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ ПОДАТКОВОЇ МІЛІЦІЇ

У ході виконання професійної діяльності співробітники податкової міліції стикаються з необхідністю виконання функціональних завдань в умовах різного роду непередбачених ситуацій надзвичайного характеру. Як правило, ці завдання постійно повторюються й мають стабільний алгоритм їх розв'язання. Однак останнім часом зростає кількість завдань, що виникають унаслідок дії різних чинників, які дестабілізують оперативну обстановку.

Досвід роботи слідчих та оперуповноважених податкової міліції у різноманітних за своїм походженням ситуаціях, зокрема конфліктах, показує, що ефективність оперативно-службової діяльності за таких обставин значно знижується. Здебільшого виявляється слабке пристосування існуючих структурних підрозділів до функціонування у складних умовах оперативної обстановки, спостерігається повільність і недостатня організація дій оперативного складу на початковій стадії розвитку подій.

У психології конфлікти розглядаються як зіткнення протилежно спрямованих мотивів, цілей, інтересів, позицій, думок. У найзагальнішому вигляді конфлікт – властивість стану людських взаємостосунків, викликаний нестачею тих або інших значущих ресурсів і виражений у гострій психологічній напрузі та діях протиборства [25].

Питання класифікації конфліктів у цій професійній сфері представлено недостатньо широко, тож виникає необхідність проаналізувати види виробничих конфліктів у діяльності співробітників податкової міліції.

У професійній практиці непоодинокі випадки *внутрішньоособистісних конфліктів*, що полягають у протидії двох позитивних чи негативних тенденцій у психіці одного суб'єкта. Можливі варіанти, коли тенденції містять як позитивні, так і негативні моменти одночасно. Наприклад, підвищення на посаді передбачає небажаний переїзд на нове місце проживання.

Розділ 8. Класифікація конфліктів та причини їх виникнення у професійній діяльності співробітників податкової міліції

У реальному житті людина постійно змушена робити вибір на користь того або іншого можливого варіанта, відхиляючи інші: сім'я або робота, особисте життя або кар'єра, любов або багатство тощо. Для задоволення власних потреб людина змушена постійно долати внутрішні сумніви власного «Я» і зовнішній опір навколишнього середовища. І якщо з тих або інших причин мета недоступна, то людина опиняється у ситуації фрустрації (психічного розладу, переживання невдачі) і конфлікту. Маємо на увазі психологічний конфлікт як перешкоду для тих або інших дій, що полягає в нас самих.

Одним із різновидів внутрішньоособистісного конфлікту є *неусвідомлений внутрішній конфлікт*. В основі такого конфлікту знаходяться будь-які не повністю вирішені у минулому конфліктні ситуації, про які вже забуто. На підсвідомому рівні несемо тягар невирішених у минулому проблем і мимоволі відтворюємо старі конфліктні ситуації, прагнемо вирішити їх знову. Приводом для відновлення неусвідомленого внутрішнього конфлікту можуть бути обставини, схожі з минулою нерозв'язаною ситуацією. Наприклад, у дитинстві працівника дражнили принизливим прізвиськом. Ненароком його обізвали – реакція співробітника стала настільки бурхливою і агресивною, що в результаті він змінив посаду.

Іншим видом конфліктів виступають *міжособистісні*, в основу яких покладені протиріччя, які виникають у процесі взаємин декількох осіб. Найбільш розповсюдженими є міжособистісні конфлікти: «керівник – підлеглий», «тимчасовий керівник – підлеглий», «офіцер – офіцер».

Зазвичай об'єктом конфліктів між керівником і підлеглим виступає правова норма, що регулює спільну діяльність при виконанні професійних обов'язків або недотримання субординації (майже 78 % загальної кількості конфліктів). Яскравим прикладом можна вважати конфлікти в оперативних підрозділах податкової міліції.

Оцінка частоти конфліктів у діаді працівників оперативних підрозділів, залежно від характеру субординаційних стосунків між ними і ступеня взаємозв'язку у спільній діяльності, дозволила встановити закономірність: щільніше взаємодіють співробітники, чим більшою виявляється їх взаємозалежність у ході виконання спільної діяльності, тому вони вступають у конфлікти значно частіше.

Конфлікти типу «офіцер – офіцер» переважно властиві для оперативних підрозділів і слідчих відділів.

Об'єктивні чинники створюють потенційну можливість для виникнення конфлікту. Наприклад, на вакантну посаду претендують два співробітники. Умовно об'єктивними також можна вважати суспільні стосунки, що склалися на початок конфлікту між його учасниками, зокрема їх статусно-рольові позиції.

Суб'єктивні чинники у міжособистісному конфлікті визначаються на підставі індивідуальних (соціально-психологічних, фізіологічних, світоглядних тощо) особливостей особистості. Ці чинники переважно визначають динаміку розвитку, розв'язання, наслідки міжособистісного конфлікту.

Майже четверта частина конфліктів пов'язана з опануванням керівником нової посади, коли труднощі професійної й соціальної адаптації збільшують імовірність протиріч у діяльності та спілкуванні з підлеглими. Перестановка кадрів, зміна пріоритетів діяльності, значна різниця у віці між працівниками даного підрозділу і його керівником; його віддаленість від членів підрозділу або авторитетів, неформальних лідерів, особистісні якості керівника, відсутність авторитету в підрозділі – неповний перелік чинників, які стають предметом зазначених конфліктів.

Непоодинокі випадки, коли конфлікти виникають у взаєминах керівника з його заступником. Це трапляється тоді, коли заступник відчуває себе обмеженим у правах або не розуміє власної ролі заступника. Подібні ситуації треба долати, чітко розподіляючи функції керівника і його заступників (шляхом офіційно оформлених посадових інструкцій).

Слід пам'ятати, що особливо гостро відбувається конфлікт, якщо сили конфліктуючих сторін (особистісні, професійні якості) наближено рівні. Такі конфлікти зазвичай більш тривалі.

Міжособистісні конфлікти можуть бути у формі: *суперництва* як прагнення до домінування; *суперечки* як розбіжності з приводу пошуку найкращого варіанта рішення спільних проблем; *дискусії* – шляхом обговорення спірного питання.

Класифікація конфліктів у взаємодії працівників податкової може бути подана таким чином:

**Розділ 8. Класифікація конфліктів та причини
їх виникнення у професійній діяльності
співробітників податкової міліції**

– *за ступенем гостроти протиріч, що виникають (залежно від емоційного стану)*, конфлікти можуть бути беземоційними, помірними, афективними;

– *за проблемно-діяльнісною ознакою* можна виокремити, зокрема управлінські, виробничі, творчі тощо;

– *за ступенем залучення людей до конфлікту* – парні, міжособистісні, міжгрупові тощо;

– *за службово-комунікативною спрямованістю взаємодії* конфлікти можуть бути розподілені на «вертикальні» (між різними ієрархічними рівнями) і «горизонтальні» (між рівними за службовим станом співробітниками) конфлікти;

– *із функціональної точки зору*, конфлікти можуть бути конструктивними (позитивними) і деструктивними (негативними), які, у свою чергу, поділяються на закономірні (неминучі), необхідні, вимушені, функціонально-невиправдані.

Конструктивні конфлікти виявляються у принципових суперечках, дискусіях, деструктивні – у чварах, сварках, плітках.

Чим вищий рівень соціально-психологічної культури працівників і керівника підрозділу, тим частіше можуть мати місце конструктивні конфлікти. Тоді як низький рівень особистісної культури породжує деструктивні конфлікти. У підрозділах із високим рівнем соціально-психологічної культури галузь ділових конфліктів, як правило, відокремлена від галузі особистісних конфліктів.

З точки зору *мотиву*, конфлікти розподіляються на особистісні, групові, програмні (близькі, віддалені), відкриті (латентні).

У *динамічному аспекті* конфлікти бувають стихійні, заплановані, а останні – спровоковані й ініційовані.

Залежно від *стадії перебігу конфлікту* поділяються на:

– короткочасні, тривалі;

– керовані, слабокеровані, некеровані;

– спонтанно припинені, припинені під впливом засобів, знайдених конфліктуючими сторонами; конфлікти, які припиняються лише при втручанні зовнішніх сил (безпосередні керівники, вищі інстанції).

У *тактичному плані* конфлікти поділяються на виправдані й невиправдані.

Як бачимо, класифікація конфліктів досить різноманітна і потребує детального вивчення та узагальнення. Володіння інформацією

щодо видів і типів конфліктів дозволяє керівнику структурного підрозділу їх передбачати, врегульовувати, розв'язувати і, завдяки узагальненню отриманих результатів, робити певні висновки, формулювати правила, залежності, тенденції.

Професійна діяльність співробітників податкової міліції супроводжується значною кількістю різних за силою, тривалістю, кількістю учасників конфліктів. До основних передумов виникнення потенційних конфліктів можна вважати такі особливості професійної діяльності:

1. Підвищена емоційна напруга (недоліки в організації праці, обумовлені специфікою діяльності, що полягають в її ненормованості, високому ступені особистої відповідальності, постійному перевантаженні співробітників).

2. Проблеми з керівництвом (корумпованість та особисте зацікавлення кримінальними справами керівників управлінської діяльності, недооцінка керівництвом ролі аналітичної роботи фіскальної служби, недосконалість системи управління: невміння розставити людей відповідно до кваліфікації і психологічних особливостей, зайве адміністрування).

3. Проблеми у спілкуванні з особами, які повинні сплачувати податки (протидія з боку суб'єктів підприємницької діяльності, спілкування з різним контингентом людей, у тому числі високопосадовцями; причини, пов'язані з міжособистісними стосунками у колективі, психологічною несумісністю, недостатньою вихованістю, слабкою підготовкою працівника до виконання функціональних обов'язків).

4. Проблеми професійного спрямування (недосконалість законодавства, незнання правової бази, недостатність досвіду, професійності, технічних умов).

5. Матеріальні проблеми (протиріччя між напруженими умовами виконання службової діяльності і рівнем заробітної платні).

6. Особистісні (брак часу на приватне життя).

Виникнення конфліктних ситуацій, що мають місце в діяльності податківців, визначається об'єктивними труднощами несення служби і проблемами управління, з якими зіштовхується співробітник та керівник, конкретною ситуацією, у якій вони виявилися, а також індивідуальними особливостями особистості.

Важливим напрямом профілактики конфліктності в діяльності податкової міліції є використання особистісного підходу, що призводить

**Розділ 8. Класифікація конфліктів та причини
їх виникнення у професійній діяльності
співробітників податкової міліції**

до позитивних змін у міжособистісних відносинах та самореалізації. Це, свого роду, гарантія доброзичливих стосунків між співробітниками, керівниками, населенням.

Профілактика професійних конфліктів передбачає: зосередження уваги особового складу на профілактиці економічних злочинів; підвищення фахової компетентності співробітників податкової міліції; зміцнення авторитету рядового і командного складу серед населення.

Своєчасне запобігання можливому виникненню конфліктів, установлення причин, що їх породжують, є першочерговим завданням керівників структурних підрозділів. Аналіз конфліктів у колективі свідчить про те, що для окремих конфліктних ситуацій характерні сильні емоційні переживання, погіршення взаємовідносин. Проте детальне вивчення природи конфліктів, їхнього впливу на результати роботи підрозділів податкової міліції дозволяють констатувати, що конфлікти допомагають вирішувати велику кількість проблем і сприяють оздоровленню соціально-психологічної атмосфери в колективі.

Шляхи вирішення виробничих конфліктів. При виборі шляхів вирішення конфлікту працівнику податкової міліції необхідно проаналізувати структуру конфлікту, що включає: а) визначення проблеми; б) виявлення головних дійових осіб; в) з'ясування їхніх позицій, інтересів, цілей; г) алгоритм ліквідації конфліктної ситуації; д) порівняльний аналіз конфліктної ситуації, позиції учасників і вироблення можливих альтернативних рішень із урахуванням інтересів дійових осіб.

Особливістю регулювання конфліктних ситуацій у податковій міліції є те, що вони мають вирішуватися у правовому полі і сприяти: а) відновленню справедливості; б) усуненню недовіри до фіскальної служби; в) установленню порозуміння і згоди; г) створенню належних матеріально-технічних умов роботи працівника; д) усуненню інших причин, зокрема, соціально-психологічного характеру.

При вирішенні конфліктних ситуацій варто враховувати особливості професійної діяльності співробітників податкової міліції, зокрема те, що: учасниками конфлікту є люди з великими владними повноваженнями, які можуть використовувати адміністративний ресурс, що зазвичай передбачає порушення законності; працівники податкової міліції як учасники конфліктних ситуацій мають у своєму

розпорядженні велику кількість розгалуженої інформації, у тому числі і специфічної, що представляє службову або державну таємницю; співробітники податкової міліції користуються технічними засобами захисту, у тому числі і вогнепальною зброєю; діяльність працівників податкової міліції відбувається, як правило, в агресивному, недоброзичливому середовищі, що впливає на їх поведінку.

Отже, конфлікти у професійній діяльності слідчих та оперуповноважених податкової міліції – явище розповсюджене і неминуче. Конструктивні конфлікти сигналізують про наявність концептуальних недоліків в організації роботи структурного підрозділу, тож їх розв'язання сприяє виведенню організації на більш високий функціональний рівень.

З метою навчання керівного складу податкової міліції на факультеті підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів податкової міліції Національного університету державної податкової служби України, у межах підвищення кваліфікації, читається лекція на тему: «Конфлікти у діяльності працівників податкової міліції», на яку відведено 2 години аудиторного часу, тож цілком зрозуміло, вона носить суто ознайомчий характер. На нашу думку, для більш детального вивчення різного роду конфліктів та формування навичок оптимальної організації праці отриманих на лекції знань виявляється замало, тож вважаємо за необхідне створення тренінгової програми, проходження якої б сприяло формуванню необхідних навичок оптимальної співпраці з суб'єктами соціальної взаємодії в цілому та особовим складом підрозділів зокрема.

Відтак, здійснений аналіз податкових відносин в Україні засобами соціологічної, психологічної та педагогічної наук дозволяє виокремити такі надважливі фактори та рекомендації, що забезпечать ефективність податкового реформування та розбудови податкової системи в Україні.

1. Визначено, що вдосконалення технологій стягнення податків та розподілу бюджетних коштів не призводить до викорінення явища ухилення від сплати податків. Єдиним чинником забезпечення сталих податкових надходжень виступає формування високого рівня податкової свідомості як елемента податкової культури населення. Її формування можливе лише шляхом реалізації відповідальної соціальної політики, що полягає в реалізації таких заходів: *зниження* рівня

**Розділ 8. Класифікація конфліктів та причини
їх виникнення у професійній діяльності
співробітників податкової міліції**

безробіття у суспільстві, що досягається, в першу чергу, за рахунок створення умов для розвитку малого бізнесу та стимулювання індивідуальної діяльності (самозайнятості); *створення* системи прогресивного індивідуального оподаткування та збільшення неоподатковуваних сум для малозабезпечених верств населення з метою забезпечення умов для формування середнього класу; *зниження* податкового навантаження на виробників із метою запобігання збідніння населення; *податкове* стимулювання сфери охорони здоров'я, освіти та науки; *підтримка* соціально-незахищених категорій громадян, системи довгострокового страхування життя; *податкове* стимулювання соціальної відповідальності підприємств; *підтримка* розвитку соціальної інфраструктури.

2. Виявлено особливості ставлення вітчизняних представників малого й середнього бізнесу до тіньових практик. Серед причин їх виникнення виділено: низький рівень професіоналізму працівників податкових органів; недосконалість системи громадянського оцінювання їх діяльності; відсутність внутрішньої мотивації; непрозорість процедур прийняття рішень працівниками податкових органів. Досліджено основні характеристики сучасного представника малого й середнього бізнесу як платника податків. Запропоновано нормативну модель роботи податкових органів, яка базується на: а) принципі доступності, що полягає у відкритості роботи органів податкової служби, неможливості відмовити у прийнятті звернень щодо формальних обставин; б) принципі передбаченості, що полягає в логічній і послідовній діяльності правотворчої діяльності податкових органів, відповідності цій діяльності концепції правової держави; в) принципі пропорційності, який полягає в можливості обмеження прав і свобод особи в конкретних виняткових випадках за умови, що такі обмеження не є надмірними.

3. За умови реалізації цих та інших чинників одним із наступних кроків на шляху процесу формування ефективної моделі податкових відносин в Україні зможе виступити соціальний діалог у податковій сфері. Соціальний діалог як ефективний механізм комунікації, що забезпечить максимально широкий обмін ресурсами та інформацією між суспільством, групами інтересів, політичним керівництвом і бюрократією у процесі задоволення суспільних потреб і вироблення соціально значущих рішень у податковій сфері. Розбудова соціального

діалогу у трикутнику «держава – податківці – платники податків» дозволить: забезпечити широке та повне інформування платників податків стосовно їх місця, ролі і значення, прав та обов'язків у податковій системі; організувати ефективний зворотній зв'язок податкових органів із різними групами платників податків; залучити платників податків до участі у процесі реформування податкової системи (починаючи з місцевого рівня і закінчуючи національним).

Першим кроком реалізації цих завдань виступає створення ефективної системи зв'язків з громадськістю. Здійснений у процесі дослідження аналіз існуючих моделей зв'язків з громадськістю у податкових органах дозволив визначити найбільш ефективною інформаційно-комунікативну модель зв'язків з громадськістю. Сутність цієї моделі полягає у встановленні ефективного обміну інформацією у процесі двостороннього спілкування податкових органів з громадськістю.

4. Виокремлено домінуючі напрями (контролюючо-облікова діяльність, організаційно-виконавська, представницька, регулююча, інформаційно-аналітична, координуюча) діяльності працівників податкових органів. Професійна діяльність податківців висуває досить жорсткі вимоги до наявних особистісних якостей працівника.

Факторами, що визначають сутність професійних якостей податківця, виступають чітка регламентація діяльності, наявність у професійній діяльності значної кількості нестандартних професійних ситуацій, наявність негативного іміджу податкових органів у громадській думці. Основними протипоказаннями здійснення успішної професійної діяльності в податкових органах є: недостатньо сформований рівень морально-етичної сфери особистості, недостатність кваліфікаційного рівня та несформованість головних психологічних якостей, що визначають ступінь психологічної готовності до здійснення професійної діяльності у податковій сфері. Саме останній з факторів часто недооцінюється у процесі підготовки та перекваліфікації кадрів податкового профілю, про що свідчить значне скорочення обсягу соціологічних та психологічних дисциплін, що викладаються у профільних закладах, зокрема, в Національному університеті ДПС України.

5. Проаналізовано перелік основних психологічних бар'єрів у взаємодії співробітників фіскальної служби із платниками податків. Визначено механізми оптимізації психологічного комфорту між суб'єктами соціальної взаємодії. Встановлено, що алгоритм подолання

**Розділ 8. Класифікація конфліктів та причини
їх виникнення у професійній діяльності
співробітників податкової міліції**

дискомфорту у стосунках між податковими органами та платниками податків вимагає комплексного підходу у їх дослідженні та створенні комплексної стратегії формування комунікативної компетентності фахівців податкової сфери, що починається з процесу його формування як фахівця у вищих закладах освіти.

Вищезначений підхід полягає у інтеграції відповідних комунікативних якостей особистості із процесуально-психологічними та процесуально-нормативними характеристиками професійної діяльності, а саме: формування комунікативних якостей особистості майбутнього фахівця податкової міліції повинно базуватися на концептуальній моделі комунікативних якостей, що поєднані із характерологічними та інтелектуальними якостями. Вказана модель має включати такі компоненти, як мотиваційно-пошукова, інформаційно-аналітична, версійно-тактична, результативно-доказова, емоційно-регулятивна. Професійна підготовка майбутніх фахівців податкової міліції вимагає використання спеціальної програми й особистісно орієнтованих активних методів навчання зазначених компонентів, концептуальної моделі комунікативних якостей у їх взаємозв'язку і взаємозумовленості.

6. Встановлено, що професійна діяльність працівників державної фіскальної служби України характеризується перенасиченістю стресогенних чинників (значним рівнем відповідальності; складністю професійного спілкування; переважанням негативних емоцій під час спілкування з платниками податків та ін.), що зумовлюють поширення явища професійного вигорання податківців та наявність значного рівня стресу у здійсненні ними професійної діяльності. Встановлено значний рівень стресогенності умов праці поряд із низькою спроможністю податківців протистояти стресам, що призводить до активного поширення явищ професійної деформації з наступною значною плінністю кадрів у податкових органах.

7. Стратегія формування майбутнього фахівця податкового профілю знаходиться у площині комплексного соціогуманітарного підходу, що одночасно включає як особистісний, так і компетентнісно-професійний підхід у формуванні фахівця податкового профілю. Особливого значення у контексті віднесення професій податкового профілю до людино-центрованих (із значним рівнем комунікативної компоненти) набуває актуальності психолого-педагогічна підготовка майбутніх фахівців податкового профілю. Така підготовка являє

собою спеціально організований процес оволодіння майбутніми фахівцями непедагогічного профілю психолого-педагогічними компонентами: комунікативною, організаційно-педагогічною, особистісно-розвивальною, емоційно-регулятивною. Забезпечення необхідних психолого-педагогічних та соціально-комунікативних компетенцій доцільно здійснювати не тільки у межах навчальної підготовки, але і у процесі перепідготовки кадрів на базі Навчального тренінгового центру як складової департаментів персоналу податкових органів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии / А. Адлер. – М., 1995. – 296 с.
2. Александров Ю. В. Коррекция и профилактика профессиональной деформации сотрудников ОВД / Ю. В. Александров: методические рекомендации. – Харьков: НУВД, 2002. – 16 с.
3. Аминов Н. А. Синдром «эмоционального сгорания» как вид профессиональной дезадаптации / Н. А. Аминов, Д. В. Шпитальный // Профессиональный потенциал. – 2002. – № 1. – С. 37–42.
4. Андреев Е. П. Роль права в повышении культуры взаимоотношений государства и налогоплательщика / Е. П. Андреев // Современные направления развития малого и среднего предпринимательства России: материалы научно-практической конференции. – М.: Академия русских предпринимателей, 1996. – С. 68–69.
5. Артеменко І. Е. Критерії ефективності психолого-педагогічної підготовки майбутніх податкових інспекторів / І. Е. Артеменко // Неперервна професійна освіта: теорія і практика. – 2008. – Випуск 1–2. – С. 24–29.
6. Артеменко І. Е. Проблема інформаційного забезпечення психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців державної податкової служби України / І.Е. Артеменко // Педагогічний процес: теорія і практика. – 2008 – Випуск 3. – С. 12–17.
7. Барабанова Н. І. Менеджмент персоналу в органах державної податкової служби України: [монографія] / Н. І. Барабанова, Л. П. Гацька Г. І. Євтушенко. – Ірпінь: Академія ДПС України, 2003. – 184 с.
8. Баранецька О. В. Шляхи підвищення ефективності податкового контролю в Україні через використання нових критеріїв відбору платників податків до проведення перевірок / О. В. Баранецька, В. Л. Цвинтарна // Наука й економіка. – 2010. – № 2. – С. 11–15.
9. Басин Ф. О «силе «Я» и психологической защите» / Ф. Басин // Вопросы философии. – 1969. – № 2. – С. 21–29.
10. Бассин Ф. Проблема психологической защиты / Ф. Басин, М. Бурлакова, В. Волков // Психологический журнал. – 1998. – № 3. – С. 79–86.

11. Безпалько І. Р. Удосконалення взаємин платників податків із податковими органами / І. Р. Безпалько // Науковий вісник НЛТУ України. – 2009. – Вип. 19.2. – С. 140–146.

12. Білецький О. В. Проблеми взаємовідносин між контролюючими органами та платниками податків / О. В. Білецький // Бухгалтерський облік та аудит. Фінанси. – 2011. – № 5. – С. 213–214.

13. Богдан С. М. Комунікативні якості в професійній підготовці податкового міліціонера / С. М. Богдан // Педагогіка і психологія професійної освіти: науково-методичний журнал. – Львів, 2003. – № 3. – С. 118–124.

14. Богдан С. М. Формування комунікативних якостей особистості майбутнього фахівця податкової міліції у вищому навчальному закладі [Електронний ресурс] / С. М. Богдан. – Режим доступу: <http://disser.com.ua/contents/9185.html>. – Заголовок з екрану.

15. Вікіпедія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%84%D0%BE%D1%80%D1%82\)](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%84%D0%BE%D1%80%D1%82)). – Заголовок з екрану.

16. Воробейчик Я. Н. Основы психогигиены / Я. Н. Воробейчик, Е. А. Поклитар. – К.: Здоров'я, 1989. – 184 с.

17. Гармонізація податкового законодавства: українські реалії: монографія / [Г. М. Білецька, М. В. Кармаліта, М. О. Куц та ін.]. – К.: Алерта, 2012. – 222 с.

18. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник / С. У. Гончаренко. – К.: Либідь, 1997. – 376 с.

19. Государственная служба: учебник / [под ред. проф. В. Г. Игнатова]. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2004. – 528 с.

20. Грамперт М. Стратегії забезпечення дотримання податкових вимог / Матс Грамперт // Підтримка реформи податкової системи в Україні: проект TACIS. – Черкаси, Кіровоград: SOFRECO, 2007. – Березень. – 30 с.

21. Грубі Т. В. Психологічні особливості професійної діяльності працівників державної податкової служби України / Т. В. Грубі // Актуальні проблеми психології. – К., 2008. – Т. 1. – Ч. 21–22. – С. 72–76.

22. Грубі Т.В. Психологічні чинники «професійного вигорання» працівників державної податкової служби України / Т. В. Грубі // Актуальні проблеми психології. – К., 2008. – Т. 1. – Ч. 20. – С. 42–45.
23. Гуманітарні аспекти розвитку податкових відносин в Україні: зб. наук. праць / Держ. податк. адмін. України, Нац. ун-т держ. податк. служби України. – Ірпінь: НУДПС України, 2008. – 183 с.
24. Гуменюк Н. В. Социальный диалог как инструмент достижения взаимного согласия между социальными группами [Электронный ресурс] / Н. В. Гуменюк, А. А. Коршунова. – Режим доступа: <http://www.sworld.com.ua/konfer21/296.htm>. – Заголовок з екрану.
25. Давлетчина С. Б. Словарь по конфликтологии / С. Б. Давлетчина. – М.: ВСГТУ, 2005. – 100 с.
26. Державна національна програма «Освіта» (Україна ХХІ століття). – К.: Видавництво «Райдуга», 1994. – 61 с.
27. Дзяна О. С. Фактори формування психологічного комфорту особистості у професійному середовищі / О. С. Дзяна // Збірник наукових праць / Національна академія Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького / Є. М. Потапчук (головний редактор). – Хмельницький: Видавництво НАДПСУ, 2012. – № 63. – С. 172–176. – (Серія: Педагогічні та психологічні науки).
28. Дондик І. М. Повноваження органів державної податкової служби України у забезпеченні фінансового контролю / І. М. Дондик // Формування ринкових відносин в Україні. – 2010. – № 6. – С. 15–16.
29. Доповідь комітету експертів МОЗ «Психічне здоров'я і психосоціальний розвиток дітей» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mysiholog.com/practical-psychology/71-psihologicheskiiy-komfort.html>. – Заголовок з екрану.
30. Дрозд В. С. Сучасний стан податкової політики України / В. С. Дрозд // Стан і проблеми оподаткування в умовах ринкової економіки [Текст]: VIII Міжнар. наук.-практ. конф. [матеріали]. – Т. 1. – Донецьк: ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського, 2008. – С. 137–139.
31. Дропа Я. Податкове навантаження та його вплив на економіку України / Я. Дропа, І. Чабан // Формування ринкової економіки в Україні. – 2009. – Вип. 19. – С. 213–218.

32. Ємко Ю. Модернізація податкової служби України: збірник наукових праць Академії ДПС / Ю. Ємко. – 2005. – № 4 (14). – С. 184–187.

33. Про соціальний діалог в Україні: Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2862-17>. – Заголовок з екрану.

34. Захарченко В. Податкова запроваджує нові стандарти спілкування з платниками податків [Електронний ресурс] / В. Захарченко / Офіційний сайт ДПС України. – Режим доступу: http://www.sta.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=313297&cat_id=90622.

35. Зязюн І. А. Краса педагогічної дії: [монографія] / І. А. Зязюн, Г. М. Сагач. – К.: УРІМБ, 1997. – 302 с.

36. Іванова О. В. Проблема професійної самосвідомості працівників правоохоронної та податкової сфер / О. В. Іванова // Проблеми гармонізації податкових відносин: соціальні та психологічні аспекти: збірник наукових праць / за заг. ред. Н. В. Ківенко. – Ірпінь: Видавництво Національного університету ДПС України, 2012. – С. 7–26.

37. Іванов Ю. Б. Проблеми розвитку податкової політики та оподаткування [текст]: [монографія] / Ю. Б. Іванов. – Х: ВД «ІНЖЕК», 2007. – 448 с.

38. Ивашиненко Н. Н. Налогоплательщики о работе налоговой службы / Н. Н. Ивашиненко, А. А. Иудин. – Н. Новгород: НИСОЦ, 1998. – С. 5.

39. Калач Г. М. Основи податкових знань: посіб. для 9 кл. загальноосвіт. навч. закладів / Г. М. Калач, Ю. М. Коваленко, Т. А. Забарна, О. О. Мискіна, Т. Г. Гільберг. – К.: Видавничий дім «Освіта», 2013. – 128 с.: іл.

40. Калачова І. В. Психологічні аспекти державної економічної політики [Електронний ресурс] / І. В. Калачева. – Режим доступу: <http://co.zapitai.com.ua/text/8259/index-1.html?page=9>. – Заголовок з екрану.

41. Калениченко Р. А. Програма оптимізації соціально-психологічного клімату колективу підрозділу охорони, який виконує свої службові обов'язки в складних умовах / Р. А. Калениченко // Зб. наук. праць Київського міжнародного університету. – Вип. 13. – Київ, 2009. – С. 23-33.

42. Карпінський Б. А. Податковий контроль в Україні: концептуальні засади функціонування й удосконалення / Б. А. Карпінський, Н. С. Залуцька // Стан і проблеми оподаткування в умовах ринкової економіки: матеріали VI Міжнар.наук.-прак. конф. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2006. – С. 53–60.
43. Карпінський Б. А. Удосконалення взаємин податкової служби з платниками податків / Б. А. Карпінський, Н. С. Залуцька // Актуальні проблеми економіки. – 2007. – № 2. – С. 128–136.
44. Кміть В. М. Податкові взаємовідносини в контексті ринкової трансформації економіки України. Теорії мікро-макроекономіки / В. М. Кміть // Збірник наукових праць Академії муніципального управління. – Київ, 2008. – Том 1. – Випуск 31. – С. 67–71.
45. Костенко Ю. О. Характеристика правовідносин при здійсненні податкового контролю [Електронний ресурс] / Ю. О. Косетнко // Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право). – 2010. – № 1(48). – С. 188–194. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nvnudpsu/2010_1/2010_1_Kostenko.pdf. – Заголовок з екрану.
46. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса: [монографія] / Л. А. Китаев-Смык. – М.: Наука, 1983. – 370 с.
47. Короткова О. В. Особливості формування податкової політики підприємства в сучасних економічних умовах [Електронний ресурс] / О. В. Короткова. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1743>. – Заголовок з екрану.
48. Корсун С. І. Психологічні засади професійного відбору працівників оперативних підрозділів податкової міліції: дис. ... на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук: 19.00.06 «Юридична психологія» / С. І. Корсун. – К., 2009. – 188 с.
49. Корсун С. І. Визначення показників психо- та нейродинамічних функцій та їх значення у професійній діяльності працівників податкової міліції Державної податкової адміністрації України / С. І. Корсун // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова: зб. наук. праць. – К.: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2007. – № 16 (40). – С. 294–300. – (Серія № 12: Психологічні науки).
50. Корсун С. І. Використання рівнянь лінійної регресії для визначення успішності професійної діяльності оперативних працівників податкової міліції / С. І. Корсун // Становлення особистості про-

фесіонала: перспективи й розвиток: матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції (Одеса, 20 лютого 2009 р.). – Одеса: Одеський державний університет внутрішніх справ, 2009. – С. 128–130.

51. Корсун С. І. Відбір діагностичних методик для професійно-психологічного відбору співробітників оперативних підрозділів податкової міліції / С. І. Корсун // Вісник прокуратури. – 2002. – № 4. – С. 73–77.

52. Корсун С. І. Деякі соціально-психологічні чинники та їх вплив на ефективність діяльності оперативних працівників податкової міліції / С. І. Корсун // Міжнародна науково-практична конференція: Соціалізація особистості і суспільні трансформації: механізми взаємовпливу та вияви (Чернівці, 14–16 травня 2009 р.). – Чернівці: Книга – XXI, 2009. – С. 140–141.

53. Корсун С. И. Некоторые факторы эффективности деятельности оперативных сотрудников налоговой милиции / С. И. Корсун // Научно-теоретический и практический журнал: Современный научный вестник. – Белгород: Руснаучкнига, 2009. – № 8 (64). – С. 49–57.

54. Корсун С. І. Професійний відбір працівників оперативних підрозділів податкової міліції / С. І. Корсун, Ю. Л. Майдіков. – Київ, Національний університет внутрішніх справ, Навчально-науковий інститут підготовки кадрів громадської безпеки та психологічної служби. – 2010, Коростень: Тріада С. – 147 с.

55. Корсун С. І. Професіографічний опис діяльності слідчого податкової міліції [Електронний ресурс] / С. І. Корсун // Вісник психології і соціальної педагогіки: Збірник наук. праць / Інститут психології і соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка; Московський гуманітарний педагогічний інститут. – Випуск 2. – К., М., 2010. – Режим доступу: http://www.psyh.kiev.ua/Збірник_наук._праць_Випуск_2. – Заголовок з екрану.

56. Корсун С. І. Проблема професійного психологічного відбору в сучасних умовах / С. І. Корсун // Проблеми гуманізації навчання та виховання у вищому закладі освіти: матеріали сьомих Ірпінських Міжнародних педагогічних читань (Ірпінь, 14–15 травня 2009 р.). – Ірпінь: НУДПС України, 2009. – Ч. II. – С. 41–44.

57. Корсун С. І. Проблема професійного психологічного відбору в сучасних умовах та відбір до підрозділів податкової міліції / С. І. Корсун // Проблеми загальної та педагогічної психології / за ред. академіка С. Д. Максименка. – К., 2007. – Т. IX, частина 6. – С. 214–223.
58. Корсун С. І. Роль психо- та нейродинамічних функцій у професійній діяльності працівників податкової міліції / С. І. Корсун, Ю. Л. Майдіков // Психологічні аспекти національної безпеки: зб. тез Міжнар. наук.-практ. конф. (22–23 березня 2007 р.). – Львів: Видавництво ПП «Арал», 2007. – С. 132–135.
59. Корупційні ризики у сфері оподаткування (соціологічне дослідження): монографія / [за заг. ред. С. П. Ріппи]. – К.: МП «Леся», 2008. – 208 с.
60. Крисоватий А. І. Домінанти гармонізації оподаткування: національні та міжнародні вектори: [монографія] / А. І Крисоватий, В. А. Валігура. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2010. – 248 с.
61. Крушельницька Т. А. Податковий кодекс: гармонізація чи загострення податкових відносин [Електронний ресурс] / Т. А. Крушельницька. – Режим доступу: <http://www.economy-confer.com.ua/full-article/823/>. – Заголовок з екрану.
62. Куличенко В. В. Профессиональная деформация сотрудников уголовного розыска: сущность и пути профилактики: [монография] / В. В. Куличенко, В. П. Столбовой. – К.: КВШ МВД СССР, 1990. – 156 с.
63. Кушнірчук Ю. М. Оптимізація рівня фіскального навантаження з метою економічного забезпечення держави / Ю. М. Кушнірчук // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.11. – С. 161–169.
64. Литвин Н. А. Моніторинг громадської думки як ефективний спосіб удосконалення діяльності податкових органів у сфері налагодження партнерських взаємовідносин із платниками податків / Н. А. Литвин // Адміністративно-процесуальна діяльність органів ДПС України у сфері взаємовідносин з платниками податків: сучасний стан та напрями модернізації: матеріали науково-практичного семінару, м. Ірпінь, 30 вересня 2011 р. – Ірпінь, НДЦ ПО НУ ДПСУ, 2011. – С. 63–67.
65. Литвин Н. А. Про деякі аспекти удосконалення правового забезпечення діяльності податкових органів у сфері налагодження

партнерських взаємовідносин з платниками податків / Н. А Литвин, В. П. Гой // Науковий вісник Національного університету ДПС України. – Ірпінь, 2011. – № 4 (55). – С. 46–50.

66. Медведєв В. С. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти): [монографія] / В. С. Медведєв. – К.: Національна академія внутрішніх справ України, 1996. – 192 с.

67. Місія, бачення, принципи роботи Міндоходів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://minrd.gov.ua/pro-minrd-ukraini/kluchovi-rokazniki/>. – Заголовок з екрану.

68. Моніторинг громадської думки – об'єктивна оцінка діяльності органів податкової служби [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dpa.dn.ua/s/118/2966>.

69. Мустафаєв Г. Ю. Про удосконалення соціально-психологічних компонентів підготовки податківців / Г. Ю. Мустафаєв // Проблеми гуманізації навчання та виховання у вищому закладі освіти: матеріали сьомих Ірпінських Міжнародних педагогічних читань (Ірпінь, 14–15 травня 2009 р.). – Ірпінь: НУДПС України, 2009. – Ч. II. – С. 58–61.

70. Недюха М. Шляхи гуманізації відносин платників податків та податківців / М. Недюха, М. Задояний // Економіка, фінанси, право. – 2007. – № 9. – С. 6–10.

71. Нечитайло Н. Соціальний діалог. Огляд концепцій та Європейського досвіду / Н. Нечитайло // Соціальне партнерство – шлях до злагоди. – К., 2003. – С. 144–154.

72. Ниязбаева Н. Н. Психологическое обоснование обеспечения комфорта в образовательной деятельности [Электронный ресурс] / Н. Н. Ниязбаева. – Режим доступа: http://psyjournals.ru/files/26260/psyedu_ru_2009_3_Nizybaeva.pdf. – Заголовок з екрану.

73. Оцінка діяльності органів ДПС та системи оподаткування. Підсумки опитування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://km.minrd.gov.ua/diialnist/vzaem-z-gromadskist/vivchennya-gromadskoi-dumki/64901.html>. – Заголовок з екрану.

74. Підприємці негативно оцінюють роботу податкової [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ipress.Ua/news/pidpryiemtsi_negatyvno_otsinyuyut_robotu_podatkovoi_1783.html. – Заголовок з екрану.
75. Петухова І. О. Рівень податкової культури українського суспільства / І. О. Петухова, Я. М. Войта // Психологія і соціологія: матеріали IX Міжнародної науково-практичної конференції [«Achievement of high school – 2013»], (17–25 November, 2013). – Том 33. – Софія: Бял ГРАД-БГ ООД, 2013. – С. 3–5.
76. Петухова І. О. Соціально-психологічні основи професійної діяльності працівників ДПС України / І. О. Петухова, Н. В. Давиденко, Н. В. Костевська // Проблеми гармонізації податкових відносин: зб. наук. праць / за ред. Н. В. Ківежно. – Ірпінь: Видавництво НУДПСУ, 2012. – С. 27–50.
77. Пиголенко І. В. Потенціал соціології в умовах сучасної економічної кризи / І. В. Пиголенко // Марксизм та сучасність: системна криза передісторії як предмет філософської рефлексії: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції / уклад. Б. В. Новиков. – К.: НТУУ «КПІ», 2009. – С. 174–176.
78. Пиголенко І. В. Хабарництво як соціальний феномен сучасного суспільства / І. В. Пиголенко // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціологія. Право: зб. наук. праць. – Київ: ІВЦ «Політехніка», 2009. – № 4. – С. 58–65.
79. Плотко О. В. Формування у працівників податкової міліції здатності до саморегуляції в емоціогенних умовах: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд психологічних наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / О. В. Плотко. – Київ, 2004. – 18 с.
80. Приймак О. В. Подолання тіньових практик в процесі надання податкових послуг представникам малого та середнього бізнесу: соціологічний аспект: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд соціологічних наук: спец. 22.00.04 «Спеціальні та галузеві соціології» / О. В. Приймак. – Київ, 2012. – 20 с.
81. Проблема гармонізації податкових відносин: соціологічні та психологічні аспекти: збірка наукових праць. – Ірпінь: Національний університет ДПС України, 2012. – 307 с.

82. Професійна етика працівника Державної податкової служби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dpa.kharkov.ua/page3.php>. – Заголовок з екрану.

83. Професійний відбір працівників оперативних підрозділів податкової міліції / С. І. Корсун, Ю. Л. Майдіков. – Коростень: Тріада С, 2010. – 147 с.

84. Психология: учебник для технических вузов / [под ред. В. Н. Дружинина]. – СПб.: Питер, 2000. – 608 с.

85. Результати опитування «Ukraine: Tax Policy Snapshot 2009» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pravotoday.in.ua/ru/press-centre/market-viewing/view-23/>. – Заголовок з екрану.

86. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – Т. 23, № 3. – С. 85–95.

87. Роль соціального діалогу у формуванні соціальних відносин: матеріали науково-практичного семінару. – Ірпінь: Національний університет ДПС України, 2012. – 126 с.

88. Санина Г. Г. Уклонение от уплаты налогов как проблема социального управления [Електронний ресурс] / Г. Г. Санина. – Режим доступу: [#ixzz 2jamgpJy4](http://www.dissercat.com/content/uklonenie-ot-uplaty-nalogov-kak-problemasotsialnogo-upravleniya). – Заголовок з екрану.

89. Сирота Н. А. Теоретические основы копинг-профилактики наркоманий как база для разработки практических превентивных программ / Н. А. Сирота, В. М. Ялтонский // Вопросы наркологии. – 1996. – № 4. – С. 59–67.

90. Скоропад І. С. Взаємовідносини платників податків із податковими органами / І. С. Скоропад // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.8. – С. 244–246.

91. Слатинов В. Б. Трансформация института государственной гражданской службы в условиях политико-административных реформ в постсоветской России: автореф. дис. на соискание науч. степени доктора политических наук: спец. 23.00.02 «Политические институты, процессы и технологии» / В. Б. Слатинов. – Воронеж, 2011. – 19 с.

92. Словарь терминов по психологическому консультированию [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// vocabulary.ru/dictionary / 872 / symbol/196/](http://vocabulary.ru/dictionary/872/symbol/196/). – Заголовок з екрану.
93. Социологический словарь / Н. Аберкромби, С. Хилл, Б. Тернер. – Казань: Издательство Казанского университета, 1997. – 140 с.
94. Старчер Д. Корпоративная социальная ответственность и успех в бизнесе: Переход к свободной рыночной экономике в странах Восточной Европы / Д. Старчер, М. Палацци ; [пер. с англ.]. – М.: Права человека, 1997.
95. Субіна Т. В. Структура та функції соціологічної служби в органах ДПС України / Т. В. Субіна // Корупційні ризики у сфері оподаткування (соціологічне дослідження): монографія / [за заг. ред. С. П. Ріппи]. – К.: МП «Леся», 2008. – 208 с. (загальний обсяг 8,7 друк. арк., автору належить 0,3 друк. арк.).
96. Тарапатова Н. М. Оцінка професійної компетентності працівників як фактор оптимізації управління людськими ресурсами в органах ДПС України / Н. М. Тарапатова // Матеріали Науково-практичної конференції [«Реформування податкової служби України відповідно до європейських стандартів»]. – Ірпінь: НУДПСУ, 2010. – 22 жовтня. – С. 302–305.
97. Тарапатова Н. М. Професійна компетентність працівників в органах ДПС України в контексті міждисциплінарного аналізу в межах соціогуманітарного знання / Н. М. Тарапатова // Проблема гармонізації податкових відносин: соціальні та психологічні аспекти: зб. наук. праць; за ред. Н. В. Ківенко. – Ірпінь: Видавництво Національного університету ДПС України, 2012. – 286, [118–141] с.
98. Тарапатова Н. М. Професійна компетентність працівників як фактор формування ефективної антикорупційної політики в органах ДПС України / Н. М. Тарапатова // Внутрішній контроль в реалізації антикорупційної політики в органах ДПС України: збірник тез. – Ірпінь: Національний університет державної податкової служби України, 2011. – С. 86–89.
99. Ткачук Т. А. Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації: [монографія] / Т. А. Ткачук. – Ірпінь: Національний університет державної податкової служби України, 2011. – 286 с.
100. Ткачук Т. А. Психологія діяльності працівників податкової міліції [Текст]: монографія / Т. А. Ткачук, С. І. Корсун. – Нац. пед. ун-

т ім. М. П. Драгоманова, Нац. акад. внутр. справ. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 193 с.

101. Ткачук Т. А. Стрес-менеджмент у професійній діяльності працівників державної податкової служби України / Т. А. Ткачук // Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. Костюка АПН України (головний редактор Моляко). – Київ, 2010. – Том XII. – Випуск 109. – Режим доступу: <http://www.psych.kiev.ua/>. – Заголовок з екрану.

102. Харіна О. Є. До проблеми професійної деформації працівників податкової міліції / О. Є. Харіна // Проблеми організації податкових відносин: зб. наук. праць за ред. Н. В. Ківенко. – Ірпінь: Видавництво НУДПСУ, 2012. – С. 179–187.

103. Хром'як Н. В. Формування податкової культури органів Державної податкової адміністрації / Н. В. Хом'як, В. М. Чубай // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.9. – С. 255–260.

104. Шарікова О. В. Податкове навантаження як фактор тінізації економіки [Електронний ресурс] / О. В. Шарікова. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/19_NNM_2007/Economics/23354.doc.htm. – Заголовок з екрану.

105. Ширшов В. Д. Педагогическая коммуникация: теория, опыт, проблемы: [монография] / В. Д. Ширшов. – Екатеринбург: Урал. гос. пед. ун-т, 1994. – С. 9–49.

106. Шлях до удосконалення роботи податкової служби України – відстеження думки населення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kyivsta.gov.ua/news/2011/03/0325_5.htm

107. Paying Taxes 2012 The global picture. – World Bank Group and PricewaterhouseCoopers. – 2011. – November 10. – 128 p.

108. Study into the Role of Tax Intermediaries [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.oecd.org/dataoecd/28/34/39882938.pdf>. – Заголовок з екрану.

109. Nerre, Birger. The Concept of Tax Culture // National Tax Association. Proceedings Ninety-Forth Annual Conference 2001, Baltimore, Maryland. Edited by Sally Wallace. NTA. – Washington DC, 2001.

110. Sely H. The Stress of Life: [монографія] / Н. Selye. – N.Y., 1956. – 216 p.

Навчальне видання

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.

**Тарапатова Наталія Миколаївна, Петухова Ірина Олексіївна,
Калениченко Руслан Арсенович, Корсун Сергій Іванович,
Харіна Олена Євгенівна, Павлова Олена Валеріївна**

**ПРОБЛЕМИ СОЦІОЛОГІЧНОГО, ПСИХОЛОГІЧНОГО
ТА ПЕДАГОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ПОДАТКОВИХ ВІДНОСИН В УКРАЇНІ**

Монографія

Редактор

Н. І. Грицюк

Форматування та
комп'ютерна верстка

Н. М. Шамардак

Здано до друку 17.07.2016. Формат 60×84/16.

Папір офсетний № 1. Гарнітура «Times New Roman».

Друк. арк. 16.3.

Наклад 300 прим. Зам. № 532.

*Підготовлено до друку Видавничо-поліграфічним центром
Університету ДФС України
08200, вул. Університетська, 31, м. Ірпінь, Київська обл., Україна*

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до державного реєстру видавців, виготовлювачів і
розповсюджувачів видавничої продукції
Серія ДК № 5104 від 20.05.2016 р.*

У СЕРІЇ «МИТНА СПРАВА В УКРАЇНІ» ВИЙШЛИ ДРУКОМ:

2002

«Основи митної справи»

«Митний контроль та митне оформлення»

2003

«Таможенное оформление морских грузов»

«Основы таможенного дела в Украине»

«Митний контроль на автомобільному транспорті»

2004

«Митний контроль на залізничному транспорті»

«Митне оформлення автотранспортних засобів»

«Основи митної справи в Україні»

«Митний кодекс України та нормативно-правові акти, що регулюють його застосування»

«Митний контроль на повітряному транспорті»

«Митне регулювання зовнішньоекономічної діяльності в Україні»

«Коментар до Митного кодексу України»

2005

«Порядок заповнення вантажної митної декларації»

2006

«Основи мистецтвознавчої експертизи та вартісної оцінки культурних цінностей»

«Історія митної справи в Україні»

«Митне регулювання зовнішньоекономічної діяльності в Україні»

2008

«Основи митної справи в Україні»

2009

«Таможенный контроль: на пути к международным стандартам»

«Таможенный контроль в морских пунктах пропуска»

«Митне оформлення енергоносіїв»

«Митна безпека»

«Міжнародні перевезення товарів автомобільним транспортом: теорія і практика»

2010

«Святий Матфей. Митар. Апостол. Євангеліст»

«Історія митної діяльності: Україна в європейському контексті»

2011

«Митні інформаційні технології»

«Особливості митної класифікації товарів»

«Інфраструктура відкритих ключів: технології, архітектура, побудова та впровадження»

«Розподілені бази даних»

2012

«Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності митних органів»

«Митний кодекс України» / Коментар до ст. 6»

«Митна політика та митна безпека: концептуальне визначення та шляхи забезпечення»

«Архітектура комп'ютера»

«Комп'ютерна схемотехніка»

2013

«Актуальні питання теорії та практики митної справи»

«Історія митної діяльності»

«Механізми державного управління митною справою»

«Формування системи митного аудиту»

2014

«Митна енциклопедія, т. 1»

«Митна енциклопедія, т. 2»

«Митна енциклопедія, т. 3»

**СЕРІЮ «МИТНА СПРАВА В УКРАЇНІ» ЗАСНОВАНО В 2001 Р. ЇЇ ПРОДОВЖЕННЯМ
Є СЕРІЯ «ПОДАТКОВА ТА МИТНА СПРАВА В УКРАЇНІ»,
ЯКУ ЗАПОЧАТКОВАНО В 2015 Р.**

Редакційна колегія:

П. В. Пашико, д.е.н. (голова)

І. Г. Бережнюк, д.е.н.

А. І. Крисоватий, д.е.н.

А. А. Мазаракі, д.е.н.

Л. Л. Тарангул, д.е.н.

В. В. Ченцов, д.іст.н., д.н.д.у.

А. Д. Войцешук, к.е.н.

**У СЕРІЇ «ПОДАТКОВА ТА МИТНА СПРАВА В УКРАЇНІ» ВИЙШЛИ ДРУКОМ:
2015**

«Реформування податкової системи України: сучасні виклики та орієнтири»

«Міжнародні економічні відносини: у 2-х частинах»

**«Адміністративно-правове сприяння соціально-економічному розвитку в Україні:
теоретико-методологічні засади»**

**«Бухгалтерський облік в умовах застосування інформаційних технологій:
історія та практика»**

**«Розслідування злочинів, пов'язаних із неналежним виконанням професійних обов'язків
медициними працівниками: сучасний стан, проблеми та напрями удосконалення»**

**«Формування управлінської компетентності майбутніх економістів у процесі професійної
підготовки: теорія і практика»**

«Let Develor English skills»

«Кримінальний процес України»

«Європейська інтеграція»

«Проблеми правового закріплення принципів фінансового контролю»

**«Протидія розслідуванню кримінальних правопорушень у сфері оподаткування:
теорія та практика»**

«Інформатика та обчислювальна техніка: практикум»

2016

«Регулятивний потенціал фінансового ринку в умовах глобальних викликів»

«Правовий статус фіскальних органів України та держав-членів Європейського Союзу»

«Психологічні основи у професійній підготовці фахівців ПМ»

«Сучасні інформаційні системи і технології: управління знаннями»

«Економічна кібернетика: введення в спеціальність»

«Інформаційні системи та технології у фінансових установах»

«Фінансове забезпечення інноваційного розвитку»

«Практикум з інформаційних систем в економіці»

«Практикум з WEB-програмування»

**«Малий та середній бізнес у взаємовідносинах із податковими органами:
соціологічна інтерпретація»**

«Моделювання систем захисту інформації»

«Формування бюджетної стратегії України: теорія, методологія, практика»

«Актуальні питання розвитку банківської системи України»

«Система державного фінансового контролю: формування та розвиток в Україні»

«Соціалізація студентської молоді у процесі професійної підготовки»

2016

- «Правове забезпечення фінансової безпеки України»
- «Розвиток бухгалтерського обліку в умовах інтеграційних процесів»
 - «Алгоритмізація та програмування»
- «Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів»
 - «Інформаційні системи і технології»
- «Інформаційні системи і технології на підприємстві»
- «Проблеми соціологічного, психологічного та педагогічного забезпечення податкових відносин в Україні»
 - «Теорія ймовірностей та математична статистика: практикум»
- «Математика для економістів. Функція багатьох змінних. Ряди»
- «Математика для економістів. Вища математика. Частина I. Лінійна алгебра. Аналітична геометрія»
 - «English grammar for low students»
 - «Grammar for students of economics»

В УНІВЕРСИТЕТІ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ ВИХОДИТЬ СЕРІЯ «ПОРТРЕТИ ВЧЕНИХ УНІВЕРСИТЕТУ ДФС УКРАЇНИ», ЗАСНОВАНА 2012 РОКУ, А ТАКОЖ СЕРІЯ «НА ДОПОМОГУ СТУДЕНТУ УДФСУ», ЗАПОЧАТКОВАНА 2016 РОКУ.
