

Студент 3 курсу
фінансового факультету ХНЕУ

ПРАГМАТИКА ДІАЛОГУ В КОНТЕКСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ

Анотація. Розглянуто прагматику діалогу, який відіграє важливу роль у професійній діяльності працівників податкової служби, проаналізовано його вплив на підвищення моральної культури податкового інспектора й на формування життєвих орієнтирів платника податків.

Аннотация. Рассматривается прагматика диалога, который играет важную роль в профессиональной деятельности работников налоговой службы, проанализировано его влияние на повышение моральной культуры налогового инспектора и на формирование жизненных ориентиров налогоплательщика.

Annotation. The article deals with pragmatics of a dialogue that plays an important role in the professional activity of tax authorities, its impact on the moral culture of a tax inspector and the formation of life values of taxpayers have been analysed.

Ключові слова: діалог, податковий інспектор, платник податків, ділова етика, професійне спілкування.

Спілкування у побуті відрізняється від професійного спілкування. Ділова етика пов'язана із використанням певних стандартів, із тактовністю, толерантністю, а також гуманністю у суб'єктно-об'єктних взаємовідносинах. Професійна діяльність багатогранна, складна й, у свою чергу, надзвичайно важлива не лише в матеріальному аспекті, але й у духовному.

Успіх у професійній діяльності – це реалізація поставленої мети, у час, коли визначальними є ринкові відносини сучасного суспільства, з кожним днем зростає коло професійних контактів, у яких визначальну роль відіграє активність особистості, її творчий потенціал. У будь-якому соціально-професійному співтоваристві успіх діяльності, авторитетність, добробут працівників залежить від культури міжособистісного спілкування, уміння будувати діалог з урахуванням багатомірних вимог до нього.

Професійна комунікація є досить актуальним явищем на різних етапах розвитку економіки країни, яким притаманні динамізм, ризик, конкуренція, глобалізація.

Мета статті – розглянути й проаналізувати прагматику діалогу в контексті ділового спілкування працівників податкової служби.

Вагомий внесок у вивчення проблеми, що розглядається, представлений у дослідженнях професіоналізму й компетентності фахівців такими вченими, як: Голуб І. Б., Палеха Ю. І., І. Ніколов, Н. Формановська та інші.

Діалог у професійній діяльності має свою специфіку, оскільки залежить від сучасних мети і завдань, рівня компетентності співрозмовників тощо. На думку І. Ніколова, діяльність є засобом підтримки й розвитку людських здібностей, а також процесом, що здійснюється людськими силами й здібностями [1, с. 82].

Правильно складений діалог із урахуванням усіх вимог до нього – це шлях до успіху в професійній діяльності та життєвого успіху загалом.

Спілкуючись із різними професіоналами, працівник тієї чи іншої установи збагачує і своє життєве коло, а відтак і своє мовлення. Усе нове знаходить прояв у мові. Процеси модернізації торкнулись різних сфер економіки, у тому числі податкової служби. В умовах всеохоплюючої кризи – економічної, соціальної, політичної, антропологічної – працівник податкової служби повинен урахувати різні аспекти. І від його мовленнєвої культури залежить успіх діяльності установи, яку він представляє, а також життєвий успіх конкретних особистостей.

Особливе значення для платника податків має можливість звернутися до органу державної податкової служби за консультацією з того чи іншого питання у сфері застосування податкового законодавства. Надаючи такі консультації, податковий орган проводить процедуру податкового контролю, оскільки це гарантує правильне застосування податкового законодавства.

Діалог консультанта та платника податків має свою специфіку, оскільки втілює комунікативні акти різної складності. За свідченнями Н. Формановської, виникають когнітивні питання взаєморозуміння, інтерпретації значень [2, с. 213]. Дізнаючись нове про умови виплати податків, платник змінює емоції, стратегію побудови розмови. Інтонації та чіткість у веденні діалогу податкового інспектора повинні залишатися рівномірними. Інтонація професіонала повинна бути доброзичливою, оскільки тут сутнісною є повага до платника податків – особистості, члена соціуму, представника держави. Діалог податкового інспектора та платника податків рідко буває пов'язаний із економією синтаксичного виразу.

Сучасні лінгвісти стверджують, що економія мовленнєвого висловлювання повинна бути комунікативно обумовленою, тобто пояснюватися комунікативною метою співрозмовника. Але якщо ця економія мовленнєвого висловлювання порушує розуміння інформації, то вона у цьому випадку є недоречною [3, с. 43].

Для діалогу податківця та платника податків особливим є те, що в ньому переважає професійна лексика: податок, дивіденди, фінансовий лізинг, податкове зобов'язання, звітний період, об'єкт оподаткування, резиденти, нерезиденти, пряма інвестиція тощо.

Відтак дослідження прагматики діалогу в професійній діяльності податківців, особливо працівників інформаційних центрів, пов'язане зі специфікою передачі інформації, яка прямує до певної мети – переконати

Специфіка телефонної розмови у податковій сфері зумовила те, що переважно одна репліка містить один мовленнєвий хід. Це пов'язано з тим, що платник податків прагне почути чітку, компетентну відповідь на своє запитання.

У комунікативній ситуації податковий інспектор – платник податків виявляється тенденція до стандарту, яка призводить до інтеграції засобів мовленнєвого висловлювання. Тут наявні кліше, формули, які, зокрема, пов'язані з повідомленням певної інформації: "Ви можете надіслати письмовий запит..."; "Органи ДПС розглядають звернення осіб..."; "Реквізити для сплати податків визначають..."; "Ваше запитання не відноситься до компетенції органів ДПС..." тощо.

Сучасні дослідники розглядають діалог як прорив у світ інших відносин. У процесі мовленнєвої діяльності, у тому числі в ділових стосунках, кожен із учасників прагне зрозуміти іншого. Взаєморозуміння у податковій сфері має особливе значення, оскільки одним із стратегічних напрямків діяльності державної податкової служби України є формування високої податкової культури населення, утвердження в суспільстві ідеології добровільної сплати податків та партнерських взаємовідносин між органами податкової служби та суб'єктами господарювання.

Для фахівця, зокрема податківця, дотримання правил культури мовлення – це найперший шлях до мети, до того, що інший учасник діалогу буде уважно слухати, слухати з цікавістю, буде готовий зрозуміти, прийняти, оцінити важливість ситуації. Кожне повідомлення – це різновид прямої комунікації, перевагами якої є можливість зворотного зв'язку [4, с. 28].

Будуючи діалог у професійній діяльності, працівник податкової служби повинен оволодіти культурою ділового спілкування. Для цього насамперед необхідно: 1) не порушувати граматичних норм мови, не допускати мовленнєвих помилок; 2) дотримуватися законів логіки, враховуючи особливості при побудові висловлювань; 3) прагнути до виразності, емоційної наповненості мовлення, використовуючи образну багатогранність мови [5, с. 393].

Отже, кожен діалог, який синтезує знання законів мови, визначальний тим, що має конкретне місце дії, конкретного автора, конкретну тему та мету. Успішне використання діалогу в податковій сфері підвищує моральну культуру ініціатора діалогу (податківця), впливає на духовний світ іншого співрозмовника (платника податків), сприяє досягненню успіху в діловій сфері, а також у особистому житті. Усвідомлення цінності людини, її унікальності, її життєвих орієнтирів – необхідна умова професійної діяльності податківця.

Наук. керівн. Архипенко Л. М.

Література: 1. Николов И. Структуры человеческой деятельности / И. Николов. – М. : Прогресс, 1984. – 175 с. 2. Формановская Н. И. Речевое взаимодействие : коммуникация и прагматика / Н. И. Формановская. – М. : Наука, 1987. – 426 с. 3. Экономия синтаксического выражения типового предикатного значения в диалогической речи : межвузовский сборник научных статей / научн. ред. Кручинкина Н. Д. – Саранск : Изд.-во Мордовского университета, 1994. – С. 42–46. 4. Палеха Ю. И. Ділова етика / Ю. И. Палеха. – К. : Спалах, 2004. – 309 с. 5. Голуб И. Б. Основы культуры речи / И. Б. Голуб. – М. : Высшая школа, 2005. – 420 с.