

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ЮРИСТОВ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ И ВЫБОР СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

За весь период перехода России к рыночным отношениям наибольшее давление на психологию человека стали оказывать налоги. В Советском Союзе вся собственность была государственной, и у правительства не было особой нужды в деньгах.

Приватизационный бум девяностых годов прошлого столетия изменил источники пополнения бюджета государства. Основной фонд государственной собственности перешел в частное владение. Следовательно, пришлось перенести налоговое бремя на новых собственников. И тут возникло множество проблем, среди которых психологические и правовые приобрели особый статус. С одной стороны, государство не может существовать без сбора налогов, а с другой - гражданам приходится расставаться с частью своих доходов.

Граждане западных стран уже приучены платить налоги, но и там психологическая напряженность при расставании со своими деньгами не перестала существовать. В России же проблема уплаты налогов несравненно острее и порождает сложнейшие коллизии, которые больше не могут разрешаться только на уровне закона и здравого смысла, без опоры на науку, как это раньше практиковалось налоговыми службами [3].

В связи с этим психологическая наука уже стала приступать к специфическим для нее исследованиям проблем, связанных с налогами.

Так, свой солидный сектор исследований имеет экономическая психология, которая призвана изучать не только процессы приобретения населением собственности, получение доходов и их расходование, но и психологию расставания с собственностью в условиях, когда она идет не на личное потребление, а отторгается от собственника в пользу другого субъекта (в нашем случае – в пользу государства). Политическая психология могла бы обратить внимание на взаимоотношения личности и государства, возникающие в связи со сбором и уплатой налогов. Социальной психологии важно разобраться в преобладающих среди населения мнениях и настроениях по поводу налогов, в социально-психологических явлениях, функционирующих в коллективах сотрудников налоговых служб. Найдется место и педагогической психологии. Она может искать закономерности приучения, привыкания населения к уплате налогов.

Налоги относятся к компетенции юридической, экономической и социальной психологии. А в дальнейшем, как нам кажется, в обиход будет введен новый термин, новое направление психологии – «Налоговая психология», которая будет включать в себя и психологию уплаты налогов, и психологию налогообложения, и психологическую компетентность работников налоговых служб, и психологию взаимоотношения личности и государства в целом. Налоговая психология будет пограничной наукой с

юридической, экономической, политической, социальной, педагогической психологиями и другими науками.

Уже сегодня возможно перечислить некоторые точки приложения психологического инструментария к системе налогообложения.

Итак, основные направления научного поиска психологов, обещающие ценные теоретические находки и практические исследования, полезные для налоговой службы:

1. Участие психологов в создании концепции налогообложения. Ценностные ориентации и мотивационные установки являются традиционным предметом психологической науки. Они могут определить, каким будет налоговое законодательство. Убедительным является объяснение налогообложения нуждами самих граждан (например бесплатная медицина и образование, охрана собственности граждан и т. д.). Если концепцию строить исходя из этих соображений, налогоплательщики проявят большую готовность к уплате налогов, а само налоговое законодательство приобретет психологические характеристики, облегчающие налоговое бремя для граждан.
2. Следующей психологической проблемой является понимание налогового законодательства. Достаточно полистать Налоговый кодекс Российской Федерации, чтобы убедиться в том, что ни один человек не может свободно ориентироваться в этом океане информации. Ни с экономической, ни с юридической точек зрения он не идеален. Много в нем пробелов и разнотолков. Но психологические характеристики Налогового кодекса ниже всякой критики: рядовому налогоплательщику он непонятен, а налоговикам можно только посочувствовать. Психологическая наука могла бы помочь придать Налоговому кодексу форму более удобную для восприятия и понимания.
3. Отдельную психологическую проблему составляет понимание населением своих налоговых обязанностей. Понимание налогового законодательства налогоплательщиком является одним из важнейших условий успешного сбора налогов. Идеалом в этом отношении было бы понимание своей собственной налоговой ситуации, а не всего Налогового кодекса. Непонимание порождает подозрительность, недоверие к инспектору, нежелание платить налоги и, как следствие – попытки уклонения от налогов.
4. Возможно, что проблема понимания налоговой ситуации будет снята, если упростить порядок исчисления налогов. И здесь налоговая служба преуспела. Определенным шагом в этом направлении является введение упрощенной системы налогообложения.

5. Понимать налоговую ситуацию и разбираться в законодательстве важно, но надо еще научиться безболезненно расставаться со своими деньгами в пользу государства.

В принципе, добровольное расставание с собственностью возможно при определенных условиях. Вот некоторые из них: человек исправно платит налоги под влиянием разных мотивов.

Идеальный случай тот, когда он отчетливо осознает, что судьба всей семьи и его самого находится в причинно-следственной связи с уплатой налогов. Эта связь, объективно существует, но субъективно далеко не все налогоплательщики ее осознают. На осознание населением этой связи должна быть направлена вся идеологическая и организаторская работа, проводимая не только налоговыми службами, но и СМИ, и всеми государственными органами. Полезно регулярно публиковать в СМИ сведения о том, сколько налогов собрано, куда они пошли, что на них закуплено или построено.

Такая практика имеет место в Кузбассе. По инициативе губернатора Кемеровской области А. Г. Тулеева совместно с Федеральной налоговой службой России по Кемеровской области в СМИ регулярно публикуются суммы собранных налогов и указываются объекты, на которые направляются собранные налоги. Это и зарплата бюджетникам, и техническое оснащение школ, и т. п. Кроме того, в СМИ также публикуются так называемые «черные списки злостных неплательщиков налогов», фамилии руководителей юридических лиц. После применения подобных мер собираемость налогов возрастает.

Возможны и другие мотивы. Так, когда человек видит, что уплата налога неотвратима, что нет никаких способов уклониться от них, тогда, пусть без большого желания, но налоги будут уплачиваться, но все-таки нужны основательные научно-практические исследования.

6. Способность налогового инспектора установить с человеком психологический контакт, добиться взаимного понимания чрезвычайно важно, но нельзя сказать, что в этом направлении налоговая служба заметно продвинулась. Мало еще поработали здесь и психологи. Молва приписывает налоговикам сугубо фискальный стиль работы, при котором из бюджета человека изымаются денежные средства – налоги. Переусердствовать в сборе налогов – значит нанести непоправимый ущерб делу, хотя субъективно это может осознаваться налоговиком, как принципиальность, проявляемая при выполнении служебного долга. Однако существует немало чиновников совершенно иного склада ума и стиля общения.

Это, во-первых, личности, способные с налогоплательщиком вести себя как с партнером, с которым решают общую задачу, одинаково важную для обеих сторон. Налоговик с партнерским типом общения держит себя на равных с налогоплательщиком, внимательно выслушивает доводы собеседника, вникает в их суть, как в свою собственную проблему. Налогоплательщик, со своей стороны, всецело доверяет инспектору, убежден, что он озабочен только тем, каким образом можно мягче раз-

решить проблему, возникшую во взаимоотношениях собственника и государства.

Во-вторых, подлинный идеал, к которому нужно стремиться налоговому инспектору – это стимулирующий стиль. Задача налогового инспектора, как известно, заключается в том, чтобы пополнять бюджет государства. Делать это можно по-разному. Фискальный стиль эту задачу как будто выполняет, еще лучше работает партнерский стиль. Наивысший эффект сопутствует стимулирующему стилю, при котором чиновник помогает собственнику расширять производство и увеличивать прибыль. Это возможно при правильно выбранной стратегии налогообложения. Такая помощь полезна и собственнику (его прибыль растет), и государству (растет налоговая база). Это соответствует общему интересу, который в свое время бывший министр по налогам и сборам Геннадий Букаев сформулировал так: «...налогоплательщиков в нашей стране должно быть много, и они должны быть богаты». А сегодня уже на практике это воплощается в жизнь, что подтверждает глава Федеральной налоговой службы Анатолий Сердюков.

Таким образом, работник налогового органа, вступая в отношения с налогоплательщиком вполне может выбирать стратегию сотрудничества (по К. Томасу), т. е. когда полностью удовлетворяются интересы обеих сторон. Для этого работников налоговых органов нужно специально обучать и подготавливать к работе с налогоплательщиками. В связи с этим прослеживается перспектива организации всевозможных профессиональных психологических тренингов для работников налоговых органов. Обучение работников должно осуществляться на базе научно-практических психологических исследований, проведенных в налоговых органах по выявлению выбора стратегий поведения в конфликтных ситуациях, коммуникативной компетентности специалистов налоговых органов и т. д.

Поскольку работу в налоговых органах можно отнести к профессиям типа Человек – Человек (по Климову Е. А.), то одним из основных направлений нашего научного поиска является изучение коммуникативных способностей работников налоговых органов [2].

Уплата налогов далеко не самая приятная обязанность граждан, которая регламентирована рамками отношений властеподчинения. Таким образом, рождается конфликт: с одной стороны, государство не может существовать без сбора налогов, а с другой – гражданам приходится расставаться с частью своих доходов. В связи с этим необходимо исследовать и стратегии поведения в конфликтных ситуациях работников налоговых органов.

Конфликт, рожденный в стенах налоговой инспекции, в основном решается в судебном порядке. Поэтому для изучения коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте были исследованы юристы налоговых органов. Любой юрист, занимающийся практической деятельностью, неизбежно, хотя бы периодически, оказывается в ситуации потенциальной необходимости посредничества (между инспектором и налого-

плательщиком). Навыки посредничества необходимы всем тем, кто в силу своей профессиональной деятельности или должностной позиции вынужден в той или иной форме брать на себя функции регулирования отношений между людьми.

Цель исследования – изучение взаимосвязи между коммуникативной компетентностью юристов налоговых органов и выбором стратегии поведения в конфликтной ситуации.

В исследовании приняли участие 25 юристов налоговых органов в возрасте 24–48 лет. Диагностика проводилась с применением следующих тестов и методик: К. Томаса, КОС-1, «Незаконченное предложение», ДМО Т. Лири, ОМО Шутца, Макиавелизм и двух анкет.

Исследование показало, что высокие коммуникативные способности связаны с высокими организаторскими способностями юристов.

В зависимости от степени коммуникативных способностей юристы выбирают стратегию поведения в конфликте. Так, чем выше уровень коммуникативных способностей юристов налоговых органов, тем чаще они выбирают стратегию соперничества в конфликтах. Чем ниже коммуникативные способности – тем чаще выбирают стратегию избегания конфликтов. Кроме того, высокий уровень коммуникативных способностей благоприятно влияет на отношения с коллегами.

В целом из пяти корреляций, превышающих 5 % -й уровень значимости, только одна является отрицательной. Вышеизложенное позволяет сделать вывод о том, что уровень коммуникативной компетентности юристов налоговых органов влияет на всю их профессиональную деятельность.

Коммуникативность работника налогового органа может пониматься как сложившееся актуальное умение использовать свои формально-функциональные возможности в общении (экспрессия, то-

нально-голосовые данные). *Коммуникабельность* же следует понимать как владение общими предпосылками легкости в установлении контакта в общении (социальная нормативность, адаптивность и гибкость, направленность на сотрудничество и т. д.) [1; 4].

Анкетирование показало, что абсолютно все юристы налоговых органов желают повысить свои коммуникативные способности, а также пройти специальную подготовку по получению навыков эффективного поведения в конфликтах.

Внимательный анализ коммуникативной компетентности и поведения в конфликтах, возникающих в процессе трудовых отношений юристов налоговых органов, будет способствовать выработке практических путей и конкретных направлений деятельности налоговых органов по дальнейшему совершенствованию профессионального общения с участниками экономической деятельности.

Вышеперечисленные данные являются предварительными в силу малочисленности выборки.

Литература

1. Горячева, М. А. Некоторые теоретические проблемы психологии профессионального общения сотрудников таможенных органов / М. А. Горячева // Инновации в образовании. – 2003, – № 3. – С. 102–113.
2. Климов, Е. Л. Образ мира в разнотипных профессиях / Е. Л. Климов. – М., 1995.
3. Мириманова, М. С. Практическая психология для налоговой службы / М. С. Мириманова. – М., 2000.
4. Лабунская, В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание / В. А. Лабунская. – Ростов-на Дону, 1999.

УДК 159.955:9.010

В. А. Мальцев

КРЕАТИВНАЯ ПСИХОТЕРАПИЯ СКВОЗЬ ПРИЗМУ ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНЫХ ДАННОСТЕЙ

Креативность является неотъемлемой стороной психотерапевтического процесса. Основная задача психотерапии заключается в актуализации творческого потенциала клиента, что позволяет ему лучше адаптироваться к окружающей действительности – гештальтподход, личностно расти – гуманистический подход, разрешить конечные данности бытия – экзистенциальный подход, развивать самость – аналитический подход К. Юнга. Таким образом, использование креативности имеет большие возможности. Поэтому основным стержнем креативной психотерапии является развитие креативности клиента.

Человек больше тяготеет к стандартному подходу в жизни, хочется, чтобы все было предсказуемо и безопасно, а значит и некреативно. Мне нравится в этом аспекте понятие «ригидность», то есть стремление использовать проверенные способы решения задач, которые уже устарели давным-давно, но все

равно используются человеком. Понятно, хочется, чтобы мир был ясен и непроблемен. Поэтому, если человек не идет к психологу, он идет в секту, которая дает ему однозначный ответ на непростые вопросы бытия. Проведенные исследования В. Н. Дружининым и Н. В. Хазратовой хорошо проиллюстрировали это. Очень часто людям не нужна креативность, также как им не нужна свобода, независимость. Креативность создает трудности. Становится сложно смотреть на неоднозначный мир, понимая его проблемность. Стыдно за неиспользованный потенциал. Окружающие начинают коситься и одергивать, чтобы не лез «вперед батьки в пекло», страх критики – как много креативных идей и начинаний он загубил. Получается, что при развитии креативности человек выходит за границы своего существования и, как правило, остается один с этим, а ведь так хочется спрятаться, как премудрый