

Ткачук Т.А.

Національний університет

державної податкової служби України,

м. Ірпінь

ПРОФЕСІЙНІ СТРЕСИ ТА ЧИННИКИ ЇХ ВИНИКНЕННЯ У ФАХІВЦІВ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ

Статтю присвячено аналізу досліджень професійного стресу, причин його виникнення та наслідків у курсантів та офіцерів підрозділів податкової міліції. Здійснено аналіз стрес-чинників, які є причинами виникнення стресових станів у зазначеної професійної групи.

Ключові слова: стрес, стрес-чинники.

Постановка проблеми

В останні роки значно зріс інтерес до питань, пов'язаних з успішною адаптацією співробітників в умовах професійного стресу. У повній мірі до категорії осіб, які найбільше зазнають на собі його вплив, можна віднести працівників підрозділів податкової міліції, які виконують оперативно-розшукову, кримінально-процесуальну й охоронну функції і є складовою частиною податкової служби України. Їхня діяльність регламентується Законом України «Про державну податкову службу в Україні», «Про міліцію», «Про оперативно-розшукову діяльність» та іншими нормативними документами. Перед ними стоїть завдання з кримінального переслідування осіб, що ухиляються від сплати податків або вчиняють інші злочини у сфері оподаткування. На сучасному етапі економічного розвитку країни вирішення питань щодо ефективного наповнення державного бюджету, боротьби з організованою злочинністю, успіху заходів та ефективності спільної діяльності у складі команди залежить від уміння кожного офіцера-податківця регулювати свою поведінку і стан в екстремальних умовах.

Оперативні підрозділи податкової міліції несуть основний тягар з попередження податкових злочинів і правопорушень, захисту економічних інтересів держави і, як уже зазначалося, їхня професійна діяльність відрізняється підвищеним рівнем складності та ризиконебезпечності. Майже постійно фахівці перебувають у стані напруги через необхідність бути завжди напоготові до виконання діяльності в непередбачуваних умовах. Крім цього, під час виконання професійних обов'язків оперативні працівники підрозділів податкової міліції потерпають від дії стрес-чинників, що супроводжують професійну діяльність.

Мета цієї статті — дослідження професійних стресів та чинників їх виникнення у курсантів та офіцерів державної податкової служби.

Виклад основного матеріалу

Органи податкової міліції за своєю юрисдикцією належать до правоохоронних органів України. Діяльність працівників оперативних підрозділів податкової міліції має свої специфічні психологічні особливості [1–6], що характеризуються:

- різноманітністю завдань, що потребують вирішення (програма їх вирішення задана в загальній правовій формі, і тому кожна ситуація вимагає нешаблонних підходів та способів її вирішення);
- правовим регулюванням діяльності, що впливає на особистість оперативного 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 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 психоемоційний 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 організаційного боку 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 в активній, а й 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 оперативного підрозділу 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. Відомо, що громадяни будь-якої держави сприймають податкову політику і податки, зокрема, якщо не негативно, то вкрай песимістично.

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

Робота працівників оперативних підрозділів податкової міліції відрізня-

ється від роботи працівників оперативних підрозділів МВС і методами, і завданнями, і самим підходом до їх формулювання. Якщо в підрозділах МВС (карний розшук) робота ведеться «від злочину», то працівникові податкової міліції, як правило, необхідно «іти до злочину», виявляючи його за малопомітними ознаками. При цьому справу доводиться мати з високоінтелектуальною, добре освіченою, «білокомірцевою» злочинністю [1; 5; 7; 8].

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

- юридичної (кримінально-процесуальна, оперативно-розшукова, правохоронна, судова);
- економічної (бухгалтерський облік та аудит, технологія виробництва, фінансово-економічна діяльність, банківська справа);
- соціально-психологічної (психологія, педагогіка, конфліктологія).

Досліджуючи проблеми психологічного впливу, науковці зауважують, що вплив на стан, думки, почуття та дії іншої людини відбувається тільки за допомогою психологічних засобів. Відповідно протистояння чужому впливові, як опору впливу іншої людини, теж має відбуватися за допомогою психологічних засобів. Діалог двох сторін, як рівноправних партнерів, можливий у випадку використання ними таких методів і засобів психологічного впливу, як переконання, прохання, імітація, навіювання, наслідування, стимулювання. І зовсім протилежний вплив, а точніше, тиск на партнера справляють примус, маніпулювання, деструктивна критика [2; 3; 5].

Засоби психологічного впливу умовно можна поділити на декілька категорій:

- дії, які належать до сфери мислення (переконання, інформація-дезінформація, поради, критика);
- вплив, який має відношення до емоційно-вольової сфери особистості (погрози, залякування, шантаж, похвала, несподівані і нешаблонні дії);
- вплив, спрямований на підсвідомість.

У навчально-методичному посібнику «Дії працівників Державної податкової служби в екстремальних ситуаціях» В.Шейбут виділяє найбільш уживані форми впливу, що можуть застосовуватися платниками податків стосовно податківців під час виконання останніми професійних обов'язків [4, 121]:

- образа;
- погроза та її різновиди (погроза вбивством, погроза насильством, погроза знищення майна);
- втручання в діяльність працівника;
- домовленості;
- шантажування;

- дача хабара;
- заподіяння тілесних ушкоджень та фізичного болю;
- удар, побої, інші насильницькі дії.

Можна стверджувати, що діяльність оперативних працівників податкової міліції відбувається в екстремальних умовах. Ці умови здійснення діяльності проявляються в тому, що діяльність пов'язана з високим рівнем нервово-психічного напруження, порушенням природного режиму «сон – неспання», частим виникненням стресових ситуацій, підвищеними вимогами до психічної врівноваженості, інтелектуальними перевантаженнями, прийняттям життєво значущих рішень в умовах високої психологічної напруженості тощо [9–11].

Саме такі типи професій належать до так званих складних, екстремальних (деякі дослідники називають їх «гострими»). Психологічне напруження, що супроводжує процес роботи оперативних працівників податкової міліції, є стимулом до розвитку емоційних стресів та психогенних розладів. Можливість виникнення і характер психогенних розладів, їх частота, динаміка залежать від багатьох факторів: інтенсивності ситуації та раптовості її появи, тривалості дії, готовності людей до діяльності в несприятливих умовах, що визначається їхніми особистісно-типологічними якостями, професійною психологічною стійкістю, волевим та фізичним загартуванням, організованістю, здатністю до діяльності в екстремальних умовах, підтримки оточуючих, наявності прикладів мужнього переборювання труднощів тощо. Психогенні розлади за наявності збереження причини їх появи зазнають подальшого поглиблення і переростають у невротичну реакцію. Якісні відмінності невротичної реакції полягають у появі нового класу розладів — симптомів залучення вегетативної нервової системи у хворобливий процес [12; 13].

Російські дослідники виявили, що серед працівників податкової поліції (аналог української податкової міліції) найпоширенішими хворобами психосоматичного характеру є такі:

- нейроциркуляторна дистонія;
- ішемічна хвороба серця;
- виразка шлунку.

Виявлено, що ці захворювання корелюють із типами реагування у конфліктних професійних ситуаціях. Найчастіше хворі на психосоматичні захворювання вибирають тип поведінки «суперництво», на відміну від «співробітництва» (який майже не вибирається), а серед домінуючих поведінкових стратегій характерною є «уникання» і не властивою стратегія «пошуку соціальної підтримки» [2; 3; 5].

Під час документування податкових правопорушень, проведення перевірок оперативним працівникам податкової міліції доводиться на собі відчувати застосування з боку підприємців різноманітних тактик психологічного впливу. Вплив спрямовується на емоційну сферу міліціонера-податківця, мотиви та цілі

діяльності, сприйняття відповідної ситуації. Усі ці заходи проводяться з метою відвернути увагу податкового міліціонера від фактів учинення податкових злочинів, дезорієнтуючи чи залякуючи його.

Для дослідження емоційно-стресових чинників, які постійно або періодично зустрічаються у повсякденному житті, курсантам та офіцерам податкової міліції пропонувалося коротко описати одну або декілька найбільших проблем, які викликали у них стрес та емоційно-психічне напруження впродовж останніх шести місяців. Вийшов список суб'єктивно усвідомлюваних стресорів, притаманних кожному з досліджуваних, і таких, які дають змогу виявити області потенційного дискомфорту та стресу.

За результатами проведеного дослідження (табл. 1 та 2) встановлено низку чинників, які здійснювали стресовий вплив, що виражався в емоційній напрузі та висував підвищені вимоги до особистісних ресурсів курсантів та офіцерів податкової міліції. Найбільш загальними емоційно-стресовими та проблемними ситуаціями для досліджуваних виявилися чинники, зазначені у вищевказаних таблицях.

Таблиця 1

**Частота емоційно-стресових чинників в офіцерів-податківців
упродовж останніх шести місяців**

| Ранговий номер | Сфера, з якою пов'язані емоційно-стресові чинники | Частота % |
|----------------|---|-----------|
| 1 | Недостатній рівень зарплати | 83 |
| 2 | Недосконалість податкового законодавства | 78 |
| 3 | Загальноорганізаційні проблеми (немає чіткого розподілу обов'язків між співробітниками підрозділів, погана внутрішньоорганізаційна комунікація, багатоплановість професійної діяльності тощо) | 54 |
| 4 | Психоемоційні перенавантаження на роботі | 45 |
| 5 | Влаштування особистого життя | 9 |
| 6 | Проблеми, пов'язані зі здоров'ям | 12 |
| 7 | Житлові проблеми | 48 |
| 8 | Інші проблеми | 8,5 |

У складі стрес-чинників, які негативно впливають на професійну діяльність офіцерів-податківців, переважають: недостатній рівень заробітної плати (83%), недосконалість податкового законодавства (78%). Серед загальноорганізаційних проблем, які є джерелом стресу, 54% відсотки вищевказаних респондентів зазначили: неадекватну розстановку кадрів, авторитарний стиль керівництва, необхідність приймати відповідальні рішення, наявність нештатних ситуацій, ненормованість діяльності, велику тривалість робочого дня, невизначеність сфер відповідальності, багатоплановість професійної діяльності, стресогенну внутрішньоорганізаційну політику тощо. На психоемоційні навантаження

на роботі як на стрес-чинник вказали 45% опитаних офіцерів.

У цілому, названі чинники відображають особливості формування правових інтересів у державі, які насамперед стосуються тих, хто представляє її інтереси. Постійна зміна положень податкового законодавства, внесення поправок часто породжує упереджене та негативне ставлення до податківців. Правова незахищеність негативно позначається на ефективності професійної діяльності, що призводить до невіри в себе та у свої можливості, а також до знецінення результатів своєї праці.

Крім своїх прямих функціональних обов'язків, податківцю доводиться виконувати ролі юриста, фінансиста-економіста, психолога, бухгалтера, що потребує відповідної компетентності. Неможливість одночасного й глибокого опанування цих професій породжує невпевненість та незадоволення собою.

Таблиця 2

Частота емоційно-стресових чинників у курсантів факультету податкової міліції впродовж останніх шести місяців

| Ранговий номер | Сфера, з якою пов'язані емоційно-стресові чинники | Частота % |
|----------------|---|-----------|
| 1 | Брак матеріальних засобів | 79 |
| 2 | Влаштування особистого життя | 35 |
| 3 | Академічна успішність | 18 |
| 4 | Працевлаштування після закінчення вузу | 56,3 |
| 5 | Сімейні проблеми | 14,3 |
| 6 | Житлові проблеми | 37 |
| 7 | Недосконалість організації навчання на факультеті | 20,4 |
| 8 | Інші проблеми | 10,7 |

Проблему браку матеріальних засобів назвали 79% курсантів та 83% офіцерів податкової міліції, що пов'язано з низькою оплатою праці офіцерів і стипендій студентів, які не забезпечують прожиткового мінімуму.

Проблему влаштування особистого життя зазначили 9% офіцерів-податківців: розлучення з дружиною, конфлікти у сім'ї, «Самому краще, ніж з такою дружиною», «Не знайшов розуміння із батьками (родичами) дружини» і 35% курсантів: «Розлучився із дівчиною», «Почуваюся самотнім», що може свідчити про актуальність проблеми влаштування особистого життя, особливо вираженої у курсантів.

Житлова проблема у 48% офіцерів і 37% курсантів пов'язана з тим, що більша частина офіцерів, які мають власні сім'ї, живуть з родичами, і це викликає складності у взаємовідносинах між родичами. Для курсантів ця проблема пов'язана з тим, що майже всі вони приїхали на навчання і живуть у казармі або винаймають квартири: «Я знімаю квартиру», «Живу у казармі, але умови для навчання там незадовільні».

Проблеми, пов'язані з роботою й навчанням у офіцерів та курсантів, співзвучні, але вони по-різному проявляються через різні соціальні ролі офіцерів, які вже працевлаштовані, та курсантів, які лише планують своє працевлаштування.

Проблеми 18% курсантів, пов'язані з навчанням такі: «Дуже багато надається стрійовій підготовці, тому бракує часу на підготовку до навчальних занять», «Проблема, яка мене хвилює останнім часом, — це закінчити навчання і знайти роботу».

Серед проблем, які викликають стрес у 12% офіцерів, було описано проблеми, пов'язані з власним здоров'ям і здоров'ям членів родини: «У мене захворювання, яке прогресує», «Моя дитина часто хворіє», «Мені загрожує операція».

Серед інших проблем 9% офіцерів і 10% курсантів назвали неможливість планувати своє майбутнє на тривалий період, невпевненість у майбутньому, страх перед ним.

Висновки

Отже, основними стрес-чинниками, які діють на психіку офіцерів податкової міліції, є недосконалість податкового законодавства, багатоплановість професійної діяльності, психоемоційне навантаження впродовж роботи, наявність нештатних ситуацій, ненормованість діяльності і велика тривалість робочого дня, повсякденна напруженість, висока відповідальність під час прийняття рішень, що впливають на подальшу долю людини.

Стрес-чинниками, які впливають на процес професійного становлення курсантів податкової міліції, виявилися: брак матеріальних засобів, влаштування особистого життя, академічна успішність, працевлаштування після закінчення вузу, сімейні проблеми, недосконалість організації навчального процесу на факультеті.

Екстремальні й особливі умови професійної та навчальної діяльності майбутніх та нині діючих працівників підрозділів податкової міліції негативно впливають на стан їхнього психологічного здоров'я і тому потребують достатньо високого рівня сформованості стрес-опановуючої (копінг) поведінки.

ЛІТЕРАТУРА

1. Плотко О.В. Формування у працівників податкової міліції здатності до саморегуляції в емоціогенних умовах: дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.07 "Педагогіка та вікова психологія" / О.В.Плотко. — К., 2004. — 177 с.

2. Славнов С.В. Структурно-динамические характеристики образа успешного профессионала налоговой полиции / С.В.Славнов // Психологический журнал. — 2003. — № 1. — С. 82–90.

3. Синявская Т. В. Факторы риска нарушений психической адаптации у сотрудников налоговой полиции: медико-социально-психологическое исследо-

вание: автореф. дис. ... д-ра психол. наук: спец. 19.00.04 "Медицинская психология" / Т.В.Синявская. — СПб., 1999. — 29 с.

4. Шейбут В.В. Дії працівників державної податкової служби в екстремальних ситуаціях: навч.-метод. посіб. / В.В.Шейбут. — К., 2001. — 156 с.

5. Салтаганов В.Ф. Налоговая полиция: вчера, сегодня, завтра / В.Ф.Салтаганов. — М.: Изд. дом «Дашков и К», 2000. — 174 с.

6. Бандурка О.М. Податкова міліція: коментарі та роз'яснення чинного законодавства / О.М.Бандурка, М.К.Вишневецька, В.Р.Жвалюк та ін. — Х.: Університет внутрішніх справ, 1999. — 268 с.

7. Лисенко В.В. Виявлення податковою міліцією ухилень від сплати податків / В.В.Лисенко. — К., 2002. — 168 с.

8. Організація бойової та службової підготовки в підрозділах податкової міліції: метод. посіб. — Дніпропетровськ: Управління по роботі з особовим складом УПМ, 2002. — 238 с.

9. Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях / В.И.Лебедев. — М.: Политиздат, 1989. — 303 с.

10. Логачов М.Г. Психологічна підготовка особового складу спеціальних підрозділів ОВС до дій в екстремальних ситуаціях: автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.06 "Юридична психологія" / М.Г.Логачов. — Х., 2001. — 16 с.

11. Макаренко П.В. Професійна "Я-концепція" майбутніх фахівців правоохоронної діяльності: автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.06 "Юридична психологія" / П.В.Макаренко. — Х., 2001. — 17 с.

12. Леонова А.Б. Психопрофилактика стрессов / А.Б.Леонова, А.С.Кузнецова. — М.: Изд-во Московского университета, 1993. — 123 с.

13. Майдіков Ю.Л. Нервова система і психічна діяльність людини: навч. посіб. / Ю.Л.Майдіков, С.І.Корсун. — К.: Магістр – XXI сторіччя, 2007. — 280 с.

Статья посвящена анализу исследований профессионального стресса, причин его возникновения и последствий у курсантов и офицеров подразделений налоговой милиции. Осуществлен анализ стресс-факторов, которые есть причинами возникновения стрессовых состояний у данной профессиональной группы.

Ключевые слова: стресс, стресс-факторы.

The article is dedicated to the analysis of researches of professional stress, the reasons of its appearance and results for cadets and officers, subdivisions of tax militia. The analysis of stress-factors which are the conditions of stress state in this professional group is determined.

Key words: stress, stress-factor.