

Павлова А.К.,
кандидат філологічних наук,
Національний університет
ДПС України

ПРАГМАТИКА ДІАЛОГУ В КОНТЕКСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ

Процеси глобалізації безпосередньо пов'язані із розвитком культури кожного народу, з особливостями культотворчості, мотивацією пізнання мови як особливого феномена. Адже сутність дилеми «людина – культура» розкривається для кожної особистості по-своєму і водночас синтезується у важливій тезі: людина в процесі життєдіяльності створює культуру, а також відтворює її.

Пізнаючи вартісність надбань національної культури та рідної мови, людина стає здатною до світотворення на основі справжніх духовних цінностей. І на сьогодні це надзвичайно важливо, адже щоденно кожен із нас перебуває на перетині кількох комунікативних ліній. Ми спілкуємося у різних життєвих ситуаціях, із різними людьми, різноманітною буває мета мовлення. І воно водночас пов'язане із сформованим світоглядом, життєвим досвідом, рівнем засвоєння мови.

Безпосередньо 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, і в свою чергу надзвичайно важлива не лише в матеріальному аспекті, але і в духовному. Сучасні дослідники, полемізуючи про духовність, під цим поняттям розуміють усвідомлення єдності вічних цінностей – добра, краси, істини як джерела усіх витворів культури. Поняття духовного синтезується вченими через трансцендентне (віру), раціональне (логос) і поведінкове (мораль). С.Кримський, розуміючи під цим поняттям не лише неповторність внутрішнього світу індивіда, а й індивідуальну неповторність нації, визначає духовність як ціннісне «домобудівництво» особистості [4; 239]. Процес духовного «домобудівництва» відбувається і через фахову діяльність.

Зокрема, успіх у професійній діяльності – це реалізація поставленої мети, це шлях до свободи, щастя, добра. 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, вміння будувати діалог з урахуванням багатомірних вимог до нього.

Діалог у професійній діяльності має свою специфіку, оскільки залежить від нинішніх мети і завдань, рівня компетентності співрозмовників тощо. На думку Л.Ніколова, діяльність є засобом підтримки і розвитку людських здібностей, а

також процесом, що здійснюється людськими силами і здібностями. Л. Ніколов виокремлює три типи діяльності: перший – створення умов діяльності; другий – забезпечення умов і третій – прояв людських сил, що самозадовольняються. Для третього типу діяльності головним результатом є зміни, що відображаються в самих людських силах за допомогою власного їх прояву [7; 82].

Діалог з властивою йому презумпцією структурності виступає не звичайною абстракцією, а набуває конкретної форми і спрямований на досягнення конкретних результатів. У зв'язку з цим важливим є дослідження співвіднесеності вербальних та невербальних засобів, структурності ходів у репліках діалогу, мовленнєвих стратегій і тактик, економії синтаксичного виразу, взаємодій адресата та адресанта в процесі комунікації, а також їх зв'язок із комунікативною ситуацією.

Правильно структурований діалог із урахуванням усіх вимог до нього – це шлях до успіху в професійній діяльності та життєвого успіху в цілому. Спілкуючись із різними професіоналами, працівник тієї чи іншої установи збагачує і своє життєве коло, а відтак і своє мовлення. Усе нове знаходить свій 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 враховувати 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. Важливу роль у такій сфері діяльності відіграє телефонна розмова.

Діалог консультанта та платника податків має свою специфіку, оскільки втілює комунікативні акти різної складності. Проблеми тут постійно примножуються та ускладнюються, оскільки тут є два слухачі – адресат і адресант. У діалозі ускладнюються взаємодії інтенцій, оцінок та емоцій партнерів. При цьому, за свідченнями Н. Формановської, виникають когнітивні питання взаєморозуміння, інтерпретації значень [10; 213]. Дізнаючись нове про умови виплати податків, платник змінює емоції, стратегію побудови розмови. При цьому інтонації та чіткість у веденні діалогу податкового інспектора повинні залишатися рівномірними. Діалог починається з ввічливого привітання: –Доброго ранку! –З добрим ранком! –Доброго дня! –Добрий вечір!

Інтонація професіонала повинна бути доброзичливою, оскільки тут сутнісною є повага до платника податків – особистості, члена соціуму, представника держави. Оскільки телефонна розмова щодо виплати податків нетривала у часі, у податкових інспекторів великий обсяг роботи, пов'язаний із значною кількістю дзвінків, то побудова діалогу насамперед передбачає

використання простих речень, переважно двоскладних. Іноді – односкладних, означено-особових:

- Прошу Вас звернутися за телефоном...
- Банківські реквізити для сплати податків визначаються Державним казначейством...
- Органи ДПС розглядають звернення осіб із питань оподаткування...

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 [5; 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. У діалозі домінує синтаксис розмовно-літературного стилю з високим ступенем синтаксичної експлікації. Наведемо приклад діалогу податкового інспектора з платником податків:

Платник податків: – Добрий день.

Податковий інспектор: – Доброго дня. Слухаю Вас.

Платник податків: – Скажіть, будь ласка, чи може застосовувати податкову соціальну пільгу приватний підприємець до заробітної плати, яку він отримує за основним місцем роботи?

Податковий інспектор: – Відповідно до пп.6.3.3. п. 6.3. ст. 6 Закону України від 22.05.2003 р. №889 «Про податок із доходів фізичних осіб» податкова соціальна пільга не може бути застосована до інших доходів платника податку, якщо він отримує протягом звітного податкового місяця одночасно доходи від підприємницької діяльності.

Платник податків: – А іншого варіанту немає?!

Податковий інспектор: – Вам надано вичерпну відповідь на Ваше запитання. Іншого чинним законодавством не передбачено. Ви також можете надіслати письмовий запит на адресу органу державної податкової служби за місцем реєстрації. Якщо Ви маєте інше запитання – задавайте, будь ласка.

Платник податків: – Ні, не маю. Дякую. До побачення.

Податковий інспектор: – Дякую Вам за дзвінок. До побачення.

(Із діалогу податкового інспектора та платника податків).

У цьому діалозі для питання характерна максимальна інформаційна потреба адресата (платника податків), тому воно містить максимум ентропії. Від цієї інформації залежать подальші дії учасника діалогу, який ставить запитання, його мовленнєва тактика. Після відповіді інспектора платник податків задає наступне запитання, більш емоційне, ще важливіше за попереднє:

– А іншого варіанту немає?!

Після запитання слідує чітка відповідь, яка підтверджує надану податковою службою інформацію.

Відтак, дослідження прагматики діалогу в професійній діяльності податківців, особливо працівників інформаційних центрів, пов'язано зі специфікою передачі інформації, яка слідує до певної мети – переконати громадян у важливості вчасної та законодавчої сплати податків.

Сучасні дослідники прагматики діалогу стверджують, що інформація, яка наявна у питанні, може, зокрема, співвідноситися з ентропією відповіді [3;76].

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. Наведемо приклад діалогу:

Платник податків: – Скажіть, будь ласка, чи можна віднести до валових витрат суму випланих дивідендів?

Податковий інспектор: – Відповідно до пп. 5.3.8. п. 5.3. ст. 5 Закону України від 28.12.1994 №334 «Про оподаткування прибутку підприємств» (зі змінами та доповненнями) не включаються до складу валових витрат витрати на виплату дивідендів.

Платник податків: – Дякую. Скажіть, будь ласка, як правильно розрахувати суму дивідендів?

Податковий інспектор: – Вибачте, відповідь на ваше запитання надати неможливо, оскільки воно не відноситься до компетенції державної податкової служби.

Платник податків: – Вибачте. До побачення.

Податковий інспектор: – Дякую за дзвінок. До побачення.

(Із діалогу податкового інспектора та платника податків).

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.

Прагматика діалогу у професійній діяльності податківця прослідковується через різні аспекти, у різних вимірах. Відбувається взаємопроникнення у життєвому колі кожного учасника комунікативної ситуації. Через кожне висловлювання перед особистістю проявляється сутність проблеми, рівень володіння мовними засобами співбесідником, гострота ситуації, життєва необхідність як така. У цьому можна переконатися, розглянувши діалог інспектора та платника податків:

Платник податків: – Добрий день. У мене виникла проблема. Скажіть, будь ласка, на який банківський рахунок потрібно сплачувати (перераховувати) податок з доходу нерезидента?

Податковий інспектор: – Банківські реквізити для сплати податків, зборів, інших платежів у бюджет визначаються Державним казначейством і повідомляються регіональному ДПС. А відтак Вам необхідно звернутися до органу державної податкової служби за місцем реєстрації.

Платник податків: – Дякую Вам. Це дуже важливо для мене.

Податковий інспектор: – Дякуємо за дзвінок. До побачення.

(Із діалогу податкового інспектора та платника податків).

Професіонал через діалог із різними співбесідниками пізнає і власне «Я». Вслухаючись у слово «Іншого», особистість ідентифікує себе із тим, хто говорить, щоб пізнати себе через висловлювання інших. У цьому аспекті чуже і своє перебувають у відношеннях взаємодоповненості. Хоча, за М.Бахтіним, своє і чуже слово не можуть існувати окремо, розрізнено один від одного, вони також не можуть злитися один із одним. Кожен учасник комунікативного акту веде свою партію, яка реалізується у висловлюванні.

Як дослідник парадигми діалогічності, М.Бахтін вказує, що бути – це означає творити, діяти для «Іншого» і через нього – для себе. Вказуючи на важливість діалогу, що має на меті бути почутим кожним учасником мовленнєвої ситуації, вчений наголошує, що це впливає із самої природи слова: слово завжди прагне бути почутим, завжди шукає відповідного розуміння [1;21].

Отже, сучасні дослідники розглядають діалог як прорив у світ інших відношень. 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, а 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, сприйняти, оцінити важливість ситуації. Живе слово має визначальне значення у професійній діяльності податківця. Кожне повідомлення – це різновид прямої комунікації, перевагами якої є можливість зворотного зв'язку [9;28].

В усному мовленні завжди можна швидко зреагувати, відкоригувати власне мовлення, виправити недолік. Фахівець щоденно постає перед необхідністю бути готовим до використання живого слова, яке може бути втілене із певною метою, за певним призначенням та рівнем професійних вимог. Кожен учасник суб'єктно-об'єктних відносин прагне до того, щоб його якнайшвидше зрозуміли, оцінили належним чином. А відтак, синтезуючи закони логіки та яскравого красномовства, фахівець прагне досягти успіху [11; 56]. 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 [2; 393].

Проаналізувавши зразки діалогів податківця та платника податків, бачимо, що всі репліки діалогу пов'язані певною темою. Часто у ході розмови вона розпадається на мікротеми, що, безперечно, зберігають цілісність.

Н. Формановська в діалогічному дискурсі виокремлює саме змістову цілісність, що ґрунтується на єдності теми, а також комунікативно-синтаксичній структурності, що пов'язана з тематичним зв'язком послідовних мовленнєвих ходів. Дослідниця виокремлює і структурну цілісність, що пов'язана з лексико-граматичною будовою мовленнєвих актів та певних сигналів, а також наголошує на важливості стратегій і тактик, які використовують комуніканти. В міру того, наскільки учасник діалогу володіє комунікативною та прагматичною компетенцією, тим більше він використовує різних тактик та діалогічних ходів.

На думку Н. Формановської, стратегія може бути спрямована щось здійснити, на завоювання власного авторитету, на можливість співробітництва, на зміну світогляду адресата. Поряд із тим тактика – це сукупність комунікативних прийомів, вибір і послідовність мовленнєвих засобів на певному етапі спілкування [10; 338].

Навколо тексту-повідомлення, який використовується у податковій сфері, виникає обернений зв'язок, що потребує розуміння важливості цієї інформації, а також адекватної реакції на неї: необхідність сплати податків відповідно до чинного законодавства. Тому речення як синтаксична одиниця у цьому контексті стає висловлюванням, оскільки воно потребує відповіді, певних дій.

Досліджуючи цей аспект, Р. Якобсон запропонував комунікативну модель, у якій визначальними є такі складові: адресант, повідомлення і адресат (той, хто отримує повідомлення) [12; 78]. Сприймаючи цю модель, Ю. Лотман виокремлює два канали зв'язку: «Я» – суб'єкт передачі, а «Він» – це об'єкт, адресат [6; 46]. Важливим аспектом діалогу є те, що на початку деяка інформація відома одному, а невідома іншому. У процесі діалогу один із учасників отримує певну інформацію або уточнення до неї [8; 71].

Отже, діалог у професійній діяльності податківця пов'язаний із мовленнєвою стратегією і тактикою. Кожне висловлювання такого діалогу постає вже не абстракцією, а набуває конкретних форм і слідує до конкретних результатів. Діалогічне мовлення є тим реальним зв'язком між комунікативною метою його учасників та результатами мовотворчого процесу. Відтак кожен діалог, який синтезує знання законів мови, визначальний тим, що має конкретне місце дії, конкретного автора, конкретну тему та мету. Успішне використання діалогу у податковій сфері підвищує моральну культуру ініціатора діалогу (податківця), впливає на духовний світ іншого співрозмовника (платника податків), сприяє досягненню успіху в діловій сфері, а також в особистому житті. Усвідомлення цінності людини, її унікальності, її життєвих орієнтирів – необхідна умова професійної діяльності податківця.

Література

1. Бахтин М.М. Проблемы поэтики Достоевского. – 3-е изд. – М.: Высшая школа, 1972. – 167 с.
2. Голуб И.Б. Основы культуры речи. – М.: Высшая школа, 2005. – 420 с.

3. Голубева-Монаткина Н.И. Классификационное исследование в лингвистике. – М.: Изд.-во Московского государственного университета, 1999. – 91с.
4. Кримський С.Б. Запити філософських смислів. – К.: ПАРАПАН, 2003. – 240 с.
5. Кручинкина Н.Д. Экономия синтаксического выражения типового предикатного значения в диалогической речи // Диалог о диалоге: межвузовский сборник научных статей. – Саранск: Изд.-во Мордовского университета, 1994. – С.42-46.
6. Лотман Ю.М. Асимметрия и диалог // Избр. статьи: в 3-х тт. – Таллинн: Александра, 1993. – Т. 1: Семиотика культуры. – С. 46-58.
7. Николов Л. Структуры человеческой деятельности / Л. Николов // Под. Общ. ред. Л.П. Буёвой. Перевод с болгар. Л.В. Блишкова. – М.: Прогресс, 1984. – 175с.
8. Озадовська Л.В. Парадигма діалогічності в сучасному мисленні. – К.: ПАРАПАН, 2007. – 163с.
9. Палеха Ю.И. Ділова етика: навч.-метод. посіб. – 5-те вид. випр. і доп. – К.: Вид.-во Європейського університету, 2004. – 309с.
10. Формановская Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика. – М.: Наука, 1987. – 426с.
11. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. – К.: Вікар, 2006. – 223с.
12. Якобсон Р. Язык в отношении к другим системам коммуникации // Якобсон Р. Избранные работы. – М.: Высшая школа, 1985. – С.78 – 88.

Аннотация

В статье идет речь о прагматике диалога, который играет важную роль в профессиональной деятельности работников налоговой службы. Акцентировано внимание на взаимодействии интенций, оценок и эмоций в деловом общении. В диалоге преобладает синтаксис разговорно-литературного стиля с высокой степенью синтаксической экспликации. Успешное использование диалога в налоговой сфере способствует повышению моральной культуры инициатора диалога (налогового инспектора), а также влияет на духовный мир другого участника коммуникации (налогоплательщика), на формирование его жизненных ориентиров, личный успех.

Summary

The article deals with pragmatics of a dialogue which plays an important role in professional activity of tax service employees. The focus is made on integration of intension, estimation and emotions in a dialogue in which syntaxes of colloquial and literary style with high level of syntaxes explication is prevail. Relevant application of a dialogue in a tax field assists in improving of moral culture of a dialogue initiator (tax inspector) and also influences spiritual values and life guidelines of another communicator (tax payer).

Ключевые слова: энтропия, адресат, адресант, коммуникативная модель, диалог, взаимодействие интенций, стратегия, тактика, культура общения, синтаксическая экспликация.

Key words: entropy, addressee, addresser, communicative model, dialogue, integration of intension, strategy, tactics, communicative culture, explication.