

Verbal Interactions in the Tax Assessment Process: A Sociolinguistic Approach to the Communication between Tax Organization Auditors and Certified Tax Consultants''

Oktaf Yamrali *

Assistant Professor, Department of Management, Economics and Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran. (Corresponding Author)
Email: o.yamrali@pnu.ac.ir

Abstract:

This study aims to analyze verbal interactions within the tax assessment process through the lens of sociolinguistics. Employing a qualitative methodology, data were collected via semi-structured interviews, and the data analysis was conducted using content analysis. The statistical population consisted of 24 certified tax consultants who were active members of the Iranian Association of Certified Tax Consultants in 2024. Participants were selected through purposive sampling using the snowball technique, and interviews continued until theoretical saturation was achieved, which occurred at the 19th participant. However, to ensure the reliability of this saturation, interviews were continued up to the 24th participant.

The findings indicate that female consultants must often use more precise references, technical terminology, and well-structured arguments to be taken seriously by tax auditors. The consultants' self-confidence was found to enhance their verbal authority and their ability to resist intimidating or commanding tones. Older consultants were generally addressed with more respect, even when the content of their speech was similar to that of younger counterparts. In contrast, younger consultants felt compelled to repeatedly prove their competence. Moreover, higher academic qualifications contributed to the consultants' verbal credibility, leading auditors to listen more attentively and increasing the consultants' persuasive power.

Mastery of technical tax language was shown to transform confrontational exchanges into constructive dialogues. This linguistic competence not only reinforced the consultant's professional standing but also enabled auditors to reconsider their positions without feeling

disrespected or defeated. The analysis reveals that verbal interactions in tax assessment meetings are shaped by a dynamic interplay of language, power, social attributes, and individual communicative skills. These interactions often create a highly sensitive, psychological, and occasionally asymmetrical environment, where every word, tone, and pause carries significant impact.

Keywords: Sociolinguistics, Spoken Interaction, Tax Auditors, Certified Tax Advisors, Tax Audit.

Copyrights



This license only allowing others to download your works and share them with others as long as they credit you, but they can't change them in any way or use them commercial.

تعاملات کلامی در فرایند رسیدگی مالیاتی: رویکرد زبان‌شناسی اجتماعی در خصوص ارتباط حسابرسان سازمان امور مالیاتی با مشاوران رسمی مالیاتی

اکتای یمرعلی*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۲/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۶/۳۱

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف تحلیل تعاملات کلامی در فرایند رسیدگی مالیاتی و در چارچوب زبان‌شناسی اجتماعی انجام شده است. روش پژوهش حاضر کیفی، ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و روش تحلیل داده‌ها، تحلیل محتوا بوده است. جامعه آماری پژوهش حاضر را ۲۴ نفر از مشاوران عضو جامعه مشاوران رسمی مالیاتی فعال در سال ۱۴۰۳ تشکیل داده‌اند. نمونه آماری پژوهش حاضر به روش هدفمند به شیوه گلوله برفی تا رسیدن به اشباع نظری بوده است. اشباع نظری در مصاحبه ۱۹ حاصل شده است. جهت اطمینان از حصول اشباع نظری مصاحبه‌ها تا نفر ۲۴ ام هم ادامه یافته است. یافته‌ها نشان می‌دهد که عبارات مورد استفاده مشاوران زن باید بیشتر حاوی استنادات دقیق، اصطلاحات فنی و استدلال شفاف باشد تا توسط حسابرسان مالیاتی جدی گرفته شود. اعتماد به نفس مشاور، قدرت کلامی آنان را تقویت کرده و توانایی آنها را برای ایستادگی در برابر لحن تهدیدآمیز یا دستوری، بالا برده است. مشاوران مسن‌تر اغلب با لحن محترمانه‌تری مواجه شده‌اند، حتی اگر محتوای صحبت مشابه باشد. در مقابل، مشاوران جوان‌تر مجبور به اثبات مکرر صلاحیت خود بودند. سطح تحصیلات دانشگاهی مشاوران نیز به آنان اعتبار گفتاری می‌دهد. حسابرس مالیاتی، ناخواسته بیشتر گوش می‌کند و قدرت اقناع مشاور افزایش می‌یابد. تسلط به زبان فنی مالیاتی می‌تواند تعاملات تقابلی را به گفت‌وگوی تعاملی تبدیل کند. این عامل نه تنها جایگاه حرفه‌ای مشاور را تثبیت می‌کند، بلکه به حسابرسان مالیاتی هم این امکان را می‌دهد که بدون تحقیر یا عقب‌نشینی، نظر خود را بازبینی نمایند. تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد که تعاملات کلامی در جلسات رسیدگی مالیاتی، محصول رابطه‌ای پویا میان زبان، قدرت، ویژگی‌های اجتماعی و مهارت‌های فردی است. این روابط باعث می‌شوند تعاملات کلامی در جلسات مالیاتی، به فضایی بسیار حساس، روانی و گاه نابرابر تبدیل شود. فضایی که در آن هر واژه، لحن و مکث اثرگذار می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: زبان‌شناسی اجتماعی، تعاملات کلامی، حسابرسان مالیاتی، مشاوران رسمی مالیاتی، رسیدگی مالیاتی.

*استادیار، گروه مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران.

۱- مقدمه:

امروزه تعاملات کلامی در ارتباطات میان‌فردی به یکی از اصلی‌ترین ابزارهای برقراری ارتباط مؤثر و مدیریت تعارض تبدیل شده است (نجفی و حقیقین، ۱۳۹۹). برطبق نظریه تحلیل گفتمان انتقادی^۱، زبان همواره حامل ایدئولوژی و قدرت است (گرجیان و همکاران، ۱۴۰۳). در این نگاه، گفتمان نه فقط واژه‌ها، بلکه مجموعه‌ای از قواعد، موقعیت‌ها، الگوها و چارچوب‌های ذهنی است که نحوه ارتباط میان گویندگان را تعیین می‌کند (بوچلز و هال، ۲۰۰۵). زبان‌شناسی اجتماعی بر این اصل استوار است که زبان نه تنها وسیله‌ای برای انتقال اطلاعات، بلکه ابزاری برای اعمال قدرت، مذاکره معنا و شکل‌دهی به هویت‌های فردی و نهادی است (اکبری و همکاران، ۱۳۹۹). در این راستا زبان‌شناسی اجتماعی حقوقی^۲ بیان می‌کند که چگونه ساختارهای زبانی در موقعیت‌های رسمی، بازتاب‌دهنده یا تقویت‌کننده جایگاه اجتماعی گویندگان است. در تعاملات کلامی بین حسابرسان سازمان امور مالیاتی و مشاور رسمی مالیاتی، موقعیت نهادی هر دو طرف از پیش تعیین شده است. به طوری که یکی در جایگاه حاکمیتی و دیگری در نقش مدافع حقوق مؤدی عمل می‌کند. اما چیزی که کیفیت این تعامل را تعیین می‌کند، زبان است. همانند محاکم قضایی، زبانی که گاه متقارن، گاه تقابلی و گاه از بالا به پایین استفاده می‌شود (مداح شورچه و همکاران، ۱۴۰۲). در جلسات رسیدگی مالیاتی، حسابرسان مالیاتی از جایگاه نهادی بالایی برخوردار بوده و معمولاً با استفاده از زبان رسمی، استنادی، دستوری یا حتی تحکم‌آمیز، فضای گفت‌وگو را به نفع موضع خود هدایت می‌کند. در مقابل، مشاور مالیاتی برای حفظ وظیفه حرفه‌ای خود باید ضمن تسلط به دانش تخصصی، از مهارت‌های اقناعی نیز بهره برده و با دقت لحن و کلمات مورد استفاده خود را بیان نماید. بررسی نوع و کیفیت گفت‌وگوها در جلسات رسیدگی، نه تنها یک مسئله زبانی صرف نیست، بلکه می‌توان آن را بازتابی از روابط قدرت، ساختارهای اجتماعی، سوگیری‌های فرهنگی و چارچوب‌های قانونی دانست (عباس‌زاده و همکاران، ۱۴۰۰).

به نظر می‌رسد در حوزه امور مالیاتی، تعاملات کلامی نقشی حیاتی در شکل‌گیری نتایج فرایند رسیدگی مالیاتی ایفا نماید. یکی از مفاهیم کلیدی در این زمینه، نظریه کنش گفتاری^۳ است. بر اساس این نظریه، گفتار تنها بیان اطلاعات نیست. بلکه عملی است که از طریق آن کاری انجام می‌شود (مداح شورچه و همکاران، ۱۴۰۲). به نظر می‌رسد در تعاملات حسابرس مالیاتی و مشاوران رسمی مالیاتی، کنش‌های گفتاری نقش مهمی در فضای تعاملی و تبیین مواضع طرفین داشته باشند. همچنین طبق نظریه تحلیل گفتمان انتقادی (CDA) فیرکلاف (۱۹۹۵)، امکان

^۱ Critical Discourse Analysis

^۲ Sociolinguistic Legal Linguistics

^۳ Speech Act Theory

بررسی نحوه‌ی بازتولید یا به چالش کشیدن روابط قدرت از طریق زبان فراهم می‌باشد (لی و وانگ، ۲۰۲۳؛ مارش و همکاران، ۲۰۰۹). این نظریه به خصوص در تحلیل تعاملات نابرابر میان مأموران دولتی و شهروندان یا نمایندگان آنان کاربرد دارد و می‌تواند چارچوب مناسبی برای تحلیل تعاملات حسابرسان سازمان امور مالیاتی و مشاوران رسمی مالیاتی فراهم آورد.

بررسی پیشین در این حوزه، نشان می‌دهد که برخی به حوزه زبان‌شناسی اجتماعی (نظیر رجب‌لو و علیخانی، ۱۳۹۴؛ اکبری و همکاران، ۱۳۹۹؛ خانیان، ۱۴۰۲)، برخی به حوزه حقوقی (نظیر مومنی، ۱۳۸۹؛ عسگری و رحیمی، ۱۳۹۲؛ باغبانی و کریمپور، ۱۳۹۶؛ زائری و همکاران، ۱۳۹۶؛ سبهبانی و همکاران، ۱۴۰۱، نجفی و حق‌بین، ۱۳۹۹؛ عباس‌زاده و همکاران، ۱۴۰۰؛ مداح‌شورجه و همکاران، ۱۴۰۲؛ شفیعی و همکاران، ۱۴۰۳؛ گرجیان و همکاران، ۱۴۰۳) و برخی دیگر در حوزه آموزشی (به عنوان مثال مطالعات انجام شده توسط بشیرنژاد، ۱۳۹۷؛ آذرپرند، ۱۳۹۸؛ آغاز و دهقان سلماسی، ۱۴۰۲) و برخی از مطالعات در بافت حسابداری و حسابرسی (اسمیت، ۲۰۰۵؛ نارکچای و فادزیل، ۲۰۱۷؛ ساویتز و کیدا، ۲۰۱۸؛ جوهانا، ۲۰۱۹؛ فطیما و همکاران، ۲۰۲۲؛ پروئل و همکاران، ۲۰۲۲؛ باهانداری و همکاران، ۲۰۲۵) صورت پذیرفته است. بررسی‌های انجام‌شده نشان می‌دهد خلأ معناداری در زمینه تعاملات کلامی میان حسابرسان سازمان امور مالیاتی و مشاوران رسمی مالیاتی وجود دارد. بطوریکه تعاملات زبانی در فرایند رسیدگی مالیاتی غالباً به صورت شهودی و بدون تحلیل علمی مورد بررسی قرار می‌گیرند.

پژوهش حاضر با هدف بر طرف ساختن این خلأ پژوهشی، تلاش دارد تا از منظر زبان‌شناسی اجتماعی به تحلیل گفت‌وگوها و تعاملات کلامی موجود در جلسات رسیدگی مالیاتی بپردازد. انجام این پژوهش می‌تواند به دانش‌افزایی در حوزه زبان‌شناسی اجتماعی و نیز حوزه مالیاتی منجر شود و چارچوبی نظری و کاربردی برای بهبود تعاملات حرفه‌ای در نظام مالیاتی کشور فراهم آورد. ضرورت پرداختن به این موضوع زمانی بیشتر نمایان می‌شود که درک شود بخشی از چالش‌ها و سوءتفاهم‌ها میان حسابرسان سازمان امور مالیاتی و مشاوران رسمی مالیاتی ناشی از فقدان درک مشترک زبانی و نحوه بکارگیری راهبردهای کلامی است. این مسأله می‌تواند در نهایت بر شفافیت فرآیند رسیدگی، رعایت عدالت مالیاتی و حتی افزایش رضایتمندی مودیان از نظام مالیاتی تأثیرگذار باشد. از این رو، توجه به بعد زبانی تعاملات مالیاتی نه تنها از منظر زبان‌شناسی اجتماعی، بلکه از جهت بهبود عملکرد نظام مالیاتی کشور نیز واجد اهمیت است. باتوجه به شکاف تحقیقاتی آشکار در حوزه زبان‌شناسی کاربردی در حوزه مالیاتی، این پژوهش به دنبال آن است که به طور علمی و با بهره‌گیری از نظریه‌های گفتمانی، به بررسی تعاملات کلامی حسابرسان سازمان امور مالیاتی با مشاوران رسمی مالیاتی بپردازد.

هدف پژوهش حاضر آن است که با تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌های عمیق ناشی از تجربه زیسته مشاوران رسمی مالیاتی، الگوهای رفتاری و زبانی حسابرسان سازمان امور مالیاتی را از دیدگاه مشاوران رسمی مالیاتی شناسایی کرده و نشان دهد چگونه زبان می‌تواند هم ابزار گفت‌وگو و تفاهم و هم وسیله‌ای برای اعمال سلطه یا نابرابری باشد. یافته‌های این مطالعه می‌تواند مبنایی برای طراحی آموزش‌های تخصصی در حوزه مهارت‌های ارتباطی برای حسابرس مالیاتی و مشاوران مالیاتی باشد و در جهت افزایش کارآمدی و ارتقاء کیفیت رسیدگی‌های مالیاتی مورد استفاده قرار گیرد.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

از منظر زبان‌شناسی اجتماعی، مفاهیمی نظیر قدرت نهادی، نقش‌های ارتباطی و تعارضات گفتمانی برای درک عمیق‌تر از سازوکارهای زبانی در جلسات رسیدگی اهمیت دارند (فوسارولی و همکاران، ۲۰۱۴؛ گالوتی و همکاران، ۲۰۱۷). جایگاه رسمی حسابرس مالیاتی به‌عنوان نماینده دولت در برابر نقش مدافعانه مشاور مالیاتی، موقعیت ارتباطی خاصی را خلق می‌کند که در آن زبان، بازتاب و ابزار اعمال نقش و قدرت است.

زبان در ساختارهای اجتماعی، نه‌تنها وسیله‌ای برای انتقال اطلاعات است، بلکه ابزاری قدرتمند برای بازنمایی هویت، موقعیت، اقتدار و روابط میان‌فردی محسوب می‌شود (جینگ و همکاران، ۲۰۲۱؛ ژون و فنگ، ۲۰۲۴). به نظر می‌رسد در بستر نهادی رسمی مانند سازمان امور مالیاتی، این ویژگی‌های زبان، نمود دوجندانی پیدا می‌کنند. چرا که کنشگران در موقعیت‌هایی قرار دارند که گفتار آنان می‌تواند بر روند تصمیم‌گیری‌ها اثر گذارد. از این‌رو، تحلیل تعاملات کلامی در چنین موقعیت‌هایی، نیازمند چارچوبی نظری مبتنی بر تلفیق زبان‌شناسی و علوم اجتماعی است. نظریه گفتمان نهادی^۱ بیان می‌کند که گفت‌وگو در نهادهای رسمی از قواعد خاصی تبعیت می‌کند. در این گفتمان‌ها، اغلب یکی از طرفین، قدرت بیشتری برای کنترل جریان مکالمه دارد (وانگ، ۲۰۰۰؛ وداک و میبیر، ۲۰۱۶). در تعامل حسابرسان سازمان امور مالیاتی با مشاوران رسمی نیز این گفتمان نهادی بسیار ملموس است. مأمور مالیاتی با حق پرسش‌گری، تعیین روند جلسه و نگارش کاربرگ‌ها و گزارش رسیدگی، عملاً ساختار تعامل را در اختیار دارد؛ بنابراین مشاوران رسمی مالیاتی برای برقراری ارتباط مؤثر، ناگزیر از درک این قواعد و مدیریت زبان خود در چارچوب گفتمان غالب خواهد بود.

نظریه کنش گفتاری^۲ زبان را صرفاً ابزار انتقال معنا نمی‌داند. بلکه آن را نوعی عمل می‌داند (فوسارولی و همکاران، ۲۰۱۴). به‌عنوان مثال وقتی حسابرس مالیاتی می‌گوید «شما باید این اسناد را ارائه دهید»، در واقع دارد دستور می‌دهد، و این بیان را نمی‌توان صرفاً خبری دانست. در جلسات رسیدگی قضایی، بسیاری از جملات بازپرس/ قضات در ظاهر خبری، اما در باطن دستوری، تهدیدآمیز یا الزام‌آورند (شفیعی و همکاران، ۱۴۰۳؛ عباس‌زاده و همکاران، ۱۴۰۰). باتوجه به این مطالب و با عنایت به

¹ Institutional Discourse

² Speech Act Theory

شبهات بین وظایف و کلا و مشاوران رسمی مالیاتی، به نظر می‌رسد مشاوران رسمی مالیاتی به‌عنوان نماینده مودی باید این لایه‌های کنشی زبان را شناخته و در پاسخ‌های خود از کنش‌های گفتاری مؤثر بهره ببرند. بر طبق نظریه هویت اجتماعی در زبان^۱ هویت افراد در تعاملات زبانی شکل می‌گیرد و بازتولید می‌شود (جایر و لاستن، ۲۰۱۸؛ وون و کوتانی، ۲۰۲۳). مشاوران مالیاتی (به‌ویژه آنان که زن یا جوان هستند) ممکن است در جلسات رسیدگی با چالش‌هایی در بازشناسی حرفه‌ای روبه‌رو شوند. رفتار حسابرس، لحن او، اجازه صحبت دادن یا قطع کردن گفتار مشاور، همگی در ساختن یا تضعیف هویت حرفه‌ای مشاور نقش دارند. از این‌رو، زبان نه تنها ابزار گفتگو بلکه سازنده جایگاه اجتماعی است. طبق نظریه جامعه‌شناسی زبان ورداف (۲۰۰۶)، ویژگی‌هایی مانند سن، جنسیت، تحصیلات و طبقه اجتماعی، هم بر انتخاب واژگان، هم بر ساختار جملات و حتی لحن افراد تأثیر می‌گذارد (آذرپرند، ۱۳۹۸؛ باغبانی و کریمپور، ۱۳۹۶؛ فورسالی و همکاران، ۲۰۱۴).

مرور مبنای نظری نشان می‌دهد که زبان در تعاملات نهادی، به‌ویژه در بافت‌های رسمی و ساختاریافته‌ای مانند رسیدگی سازمان امور مالیاتی، صرفاً ابزاری برای انتقال اطلاعات نیست، بلکه ابزاری است برای ایفای نقش‌های اجتماعی، اعمال قدرت، مذاکره درباره معنا و مدیریت روابط حرفه‌ای نیز است. نظریه‌هایی همچون کنش گفتاری، تحلیل گفتمان انتقادی و جامعه‌شناسی زبان، چارچوب‌هایی معتبر و کارآمد برای درک عمیق‌تری از نحوه عملکرد زبان در این فضاها فراهم می‌سازد. این نظریه‌ها اجازه می‌دهند که از تحلیل صرف محتوا فراتر رفته و به بررسی نیت، مواضع، استراتژی‌های زبانی و ساختارهای قدرت پنهان در تعاملات بین حسابرسان مالیاتی و مشاوران رسمی مالیاتی بپردازیم.

پیشینه پژوهش‌های خارجی

مطالعات بین‌المللی در حوزه تعاملات کلامی (به‌ویژه در دادگاه‌ها و نهادهای قضایی)، غنی و متنوع است. با این‌وجود در زمینه مالی مطالعات اندکی انجام شده است. اسمیت (۲۰۰۵) در تحقیقی با عنوان ضرورت مهارت‌های ارتباطی برای حسابرسان داخلی نشان داد که حسابرسان داخلی برای موفقیت و پیشرفت در بازار بین‌المللی در حال تغییر و پیچیده، باید مهارت‌های ارتباطی (مهارت‌های شنیداری و بین فردی) سطح بالایی داشته باشند. علاوه بر آن حسابرسان باید هنگام تعامل در سطوح مختلف سازمان، در استفاده از بازتاب‌های صوتی خاص دقت کنند. همچنین حسابرسان باید از چگونگی تأثیر رفتارهای خود بر مخاطب آگاه باشند. نارکچای و فادزیل (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان مهارت ارتباطی بر عملکرد حسابرسان داخلی در شرکت سهامی عام تایلند نشان دادند که وجود مهارت‌های ارتباطی و عملکرد حسابرسان داخلی برای تقویت اثربخشی حسابرسی داخلی بین حسابرسان داخلی و صاحبکار ضروری است.

¹ Identity and Language

سایتز و کیدا (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان تأثیر شیوه تعاملی و لحن حرفه‌ای حسابرس نشان دادند که اگر حسابرس درخواست اطلاعات را از طریق ایمیل مطرح کند، پاسخ‌های مشتری در مقایسه با زمانی که درخواست به صورت صوتی یا تصویری ارائه شود، بیشتر به سمت اطلاعاتی سوگیری دارند که از موضع مشتری حمایت می‌کند، همچنین، پاسخ‌های با سوگیری بیشتر صاحبکاران زمانی که درخواست با لحنی غیر حرفه‌ای بیان شده باشد، مشهود بوده است.

جوهانا (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان افزایش کارایی در مالیات کسب و کارهای بزرگ از طریق تعامل با مشتری نشان داد که تعامل با مشتریان تأثیر مثبتی بر رسیدگی امور مالیاتی شرکت‌های بزرگ دارد. نگرش و واکنش‌های شرکت‌های بزرگ به تعامل با امور مالیات تقریباً بدون استثنا مثبت بود و حتی در موارد دشوار، تعامل خنثی و حرفه‌ای بود. کارمندان امور مالیات احساس می‌کردند که این تعامل، رسیدگی به امور مالیاتی شرکت‌های بزرگ را آسان‌تر می‌کند.

فاطمیما و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان تعاملات حسابرسان با کمیته حسابرسی: شواهدی از اندونزی نشان دادند که عدم برگزاری جلسات مقدماتی باعث تأخیر در ابلاغ طرح حسابرسی به کمیته حسابرسی می‌گردد. همچنین تعاملات از طریق جلسات حضوری، اغلب اوقات به ارتباط کتبی اولویت داده می‌شود.

پرونل و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان فقط آن‌چه می‌گویید مهم نیست... چگونه سبک ارتباطی و فرهنگ تیمی بر پیگیری مسائل حسابرسی و ارزیابی عملکرد حسابرس تأثیر می‌گذارد؟ نشان دادند که تعاملات حسابرسان در تیم‌های سلسله باعث افزایش کیفیت حسابرسی می‌گردد. باهنداری و همکاران (۲۰۲۵) در مطالعه‌ای با عنوان ارتباطات غیررسمی: مسیری به سوی موفقیت برای حسابرسان داخلی؛ نشان دادند که ارتباطات غیررسمی بین حسابرسان داخلی و کمیته حسابرسی نقش محوری در کسب حمایت کمیته حسابرسی و ایجاد روابط قوی ایفا می‌کند.

پیشینه پژوهش‌های داخلی

بررسی تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که در ایران در حوزه حسابداری مطالعه‌ای در این زمینه انجام نشده است. پژوهش‌های انجام شده در کشور بر تعاملات دادگاهی و تحلیل روایت‌های حقوقی متمرکز بوده است که در ادامه به آنها اشاره شده است.

زائری و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای به توصیف و تحلیل شیوه‌های زبانی و فرازبانی و کلا جهت اقناع در دادگاه‌های علنی ایران: تحلیل گفتمان دادگاه کیفری پرداختند. آنها نشان دادند که وکلا از شیوه‌های زبانی تبصره‌های قانونی و از راهبردهای کاربردشناسی، حذف، اظهار، نام‌دهی، تأکید بر پیشیمانی، انکار جرم متهم بهره می‌برند و همچنین بر شیوه‌های فرازبانی در گفتمان دادگاه، در حوزه زبان‌شناسی حقوقی به‌منظور اقناع قاضی تأکید می‌ورزند.

باغبانی و کرم‌پور (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی چگونگی رابطه بین شاخص قدرت و پدیده دب زبانی در روند بازجویی به لحاظ زبان‌شناختی: رویکردی گفتمانی و حقوقی پرداختند. نتایج آنها نشان داد که با رعایت راهبردهای ادب براون و لوینسن (۱۹۸۷) نمی‌توان مسیر بازجویی را به‌خوبی پیش برد. زیرا متهمان به دلیل نبودن فشار و تهدید از پاسخگویی به سؤال‌ها طفره می‌روند، ولی با اعمال فشار و لحن تهدید می‌توان مسیر بازجویی را به‌خوبی پیش برد.

بشیرنژاد (۱۳۹۷) در تحقیقی به بررسی راهبردهای ارتباط کلامی در گفتمان استاد - دانشجو پرداخت. وی نشان داد که اساتید در تعامل با دانشجویان عمدتاً از راهبردهای تحکمی استفاده می‌کنند. از سوی دیگر دانشجویان در تعامل با اساتید بیشتر از راهبردهای حمایتی استفاده می‌کنند. مقوله جنسیت در نوع به‌کارگیری راهبردهای کلامی در میان اساتید زن و مرد مؤثر نبود. درحالی‌که میان دانشجویان دختر و پسر از لحاظ آماری در به‌کارگیری راهبردهای کلامی تفاوت معنی‌دار وجود دارد.

اکبری و همکاران (۱۳۹۹) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین سبک‌های مقابله‌ای و پذیرش اجتماعی با مهارت‌های ارتباط کلامی زنان خانه دار شهر تهران پرداختند. آنها نشان دادند که بین انواع سبک‌های مقابله‌ای و پذیرش اجتماعی با مهارت‌های ارتباط کلامی زنان خانه‌دار رابطه معناداری وجود دارد.

خانین (۱۴۰۲) در پژوهشی به بررسی ساختار ارتباط کلامی جامعه امروزی ایران پرداخت. وی نشان داد که از یک سو گرایش و تمایل فارسی زبانان، امروزه به سمت استفاده از ساختاری همسطح و برابر و راهبرد ادب مستقیم و مثبت است. از سوی دیگر استفاده از بیانات متملقانه، ضمن بالا بردن وجهه مخاطب باعث کاهش وجهه خود شخص می‌گردد.

آغاز و دهقان سلماسی (۱۴۰۲) در مطالعه‌ای با عنوان ترس دانشجویان از ارتباطات کلامی در کلاس‌های آنلاین: بررسی نقش ارزش‌های فرهنگی و ویژگی‌های شخصیتی، نشان دادند که دانشجویانی که جمع‌گرایی افقی بیشتری دارند بیشتر از برقراری ارتباطات کلامی می‌ترسند و در مقابل دانشجویانی که دارای سطح بالایی از فردگرایی افقی یا عمودی هستند، تمایل بیشتری به روشن کردن میکروفون، دوربین و یا هر دو در کلاس‌های آنلاین داشته و از برقراری ارتباطات کلامی ترس چندانی ندارند.

شفیعی و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهشی با عنوان تحلیل کنش‌های گفتاری قاضی و متهم در دادگاه‌های کیفری بر مبنای رویکرد سرل، نشان دادند که کنش‌های گفتاری بین دو کنشگر در دادگاه، به‌جز کنش گفتاری تعهدی، تفاوت معناداری دارد.

گرجیان و همکاران (۱۴۰۳) در تحقیقی با عنوان تحلیل کاربردشناختی گفتمان دادگاه کیفری در ایران بر مبنای اصول همکاری گرایس، نشان دادند که قضاوت به ترتیب با توجه به اصول «شیوه»،

«ارتباط»، «کمیت» و «کیفیت»، با اختلافی معنادار نسبت به متهمان، اصل همکاری در مکالمه را رعایت نموده‌اند. همچنین نشان دادند که متهمان به ترتیب با عدم پایبندی به اصول «ارتباط»، «شیوه»، «کیفیت» و «کمیت» با اختلافی معنادار نسبت به قضات از اصل همکاری در مکالمه تخطی کرده‌اند.

بررسی مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که مطالعات اندکی پیرامون تعاملات کلامی در حوزه مالی و مالیاتی انجام شده است. این در حالی است که جلسات رسیدگی مالیاتی، به شدت متکی بر گفت‌وگوهای رسمی، تحلیل مستندات و تبادل استدلال‌هاست. تفاوت این جلسات با دادگاه‌ها در آن است که غالباً در غیاب نهاد قضاوت نهایی (قاضی) برگزار می‌شوند و تصمیم‌گیری و تشخیص به حسابرس مالیاتی واگذار شده است. این مسئله، قدرت نهادی حسابرس مالیاتی را چندبرابر می‌کند و نقش زبان در اینجا حساس‌تر و پرخطرتر می‌شود. از سوی دیگر زبان‌شناسی اجتماعی حقوقی در ایران عمدتاً در مرحله توصیف پدیده‌هاست و هنوز به تحلیل‌های ساختاری و انتقادی نرسیده است (مداح شورچه و همکاران، ۱۴۰۲). تأثیر متغیرهای اجتماعی (سن، جنسیت، تحصیلات، شخصیت) بر تعاملات زبانی در نهادهای مالیاتی ایران تقریباً بکر و بررسی‌نشده باقی‌مانده است. پژوهش حاضر می‌کوشد با تمرکز بر تعاملات کلامی جلسات رسیدگی مالیاتی، تجربه‌های زیسته مشاوران رسمی مالیاتی را از منظر زبان و تعامل بررسی نماید. از اینرو مطالعه حاضر باهدف پرکردن این خلأ پژوهشی، در پی آن است که باتکیه بر چارچوب‌های نظری معتبر در زبان‌شناسی اجتماعی و مطالعات گفتمان، به تحلیل دقیق‌تر و عمیق‌تری از تعاملات کلامی میان حسابرس مالیاتی و مشاوران رسمی مالیاتی در بستر رسیدگی‌های مالیاتی بپردازد.

۳- سؤالات پژوهش

با توجه به مطالب ارائه شده پیشین در طرح سؤالات پژوهش حاضر از چارچوب زبان‌شناسی اجتماعی و تعامل‌گرایی نمادین بهره گرفته شده است. طبق این چارچوب، ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای (نظیر تجربه، سطح تحصیلات، اعتمادبه‌نفس و برخورداری از دانش فنی) به عنوان عوامل مؤثر بر نحوه بازنمایی زبان، سبک گفتار، میزان رسمیت، قدرت اقناع و تعامل کلامی تلقی می‌شوند (لابو، ۱۹۷۲؛ هلمز، ۱۹۹۵ و فرکلاف، ۱۹۹۵ به نقل از جوانا، ۲۰۱۹). به‌طور مشخص، سطح تحصیلات و میزان سابقه، بر ساختار نحوی، دایره واژگان، نوع استدلال و تسلط گفتمانی تأثیرگذار است. همچنین، متغیرهایی مانند اعتماد به نفس و میزان تسلط به دانش فنی مالیاتی به‌طور مستقیم در نحوه ایفای نقش حرفه‌ای، آغازگری در گفتگو، پاسخ‌دهی و مدیریت تعارض کلامی منعکس می‌شوند (سارانگی و روبرتز، ۱۹۹۹ به نقل از لی و وانگ، ۲۰۲۳). به نظر می‌رسد سایر متغیرهای روان‌شناختی و اجتماعی نیز ممکن است بر ارتباط کلامی مؤثر باشند، اما

در پژوهش حاضر، تمرکز بر متغیرهایی بوده که هم از لحاظ نظری در ادبیات تعاملات حرفه‌ای تأکید شده‌اند. با توجه به شکاف تحقیقاتی آشکار در زبان‌شناسی کاربردی در حوزه مالیاتی، این پژوهش به دنبال آن است که به طور علمی و با بهره‌گیری از نظریه‌های گفتمانی، به بررسی تعاملات کلامی حسابرسان سازمان امور مالیاتی با مشاوران رسمی مالیاتی بپردازد. لذا سؤال کلی این پژوهش عبارت است از اینکه عوامل رفتاری و غیر رفتاری مشاوران مالیاتی، موثر بر تعامل کلامی حسابرسان سازمان امور مالیاتی با ایشان، کدامند؟ براین اساس سؤالات ذیل طرح شده‌اند:

۱. آیا یک مشاور زن جوان همان قدرت کلامی در جلسات دارد که یک مشاور مرد با سابقه دارد؟

۲. آیا حسابرسان سازمان امور مالیاتی در مواجهه با مشاوران رسمی با اعتماد به نفس بالا، واکنش متفاوتی نشان می‌دهند؟

۳. آیا حسابرسان سازمان امور مالیاتی در مواجهه با مشاوران با سن بالا، واکنش متفاوتی نشان می‌دهند؟

۴. آیا حسابرسان سازمان امور مالیاتی در مواجهه با مشاوران با تحصیلات دانشگاهی بالا، واکنش متفاوتی نشان می‌دهند؟

۵. آیا حسابرسان سازمان امور مالیاتی در مواجهه با مشاوران با سطح بالای معلومات به روز واکنش متفاوتی نشان می‌دهند؟

۴- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، یک پژوهش کیفی است که از لحاظ هدف، اکتشافی می‌باشد که برای پاسخ به این سؤال که «تعاملات کلامی حسابرس مالیاتی سازمان امور مالیاتی با مشاوران رسمی مالیاتی چگونه و تحت تأثیر چه عواملی شکل می‌گیرد؟» انجام شده است. مبنای فلسفی تحقیق، تفسیرگرایی است؛ چرا که هدف اصلی پژوهش، فهم معانی و برداشت‌هایی است که مشارکت‌کنندگان در بستر اجتماعی و حرفه‌ای خود به تعاملات زبانی نسبت می‌دهند. در این چارچوب، زبان نه صرفاً وسیله‌ای برای انتقال پیام، بلکه ابزاری برای ساخت معنا، قدرت، تقابل و بازنمایی نقش‌های نهادی تلقی می‌شود. با توجه به ماهیت موضوع و هدف پژوهش، رویکرد استقرایی به کار گرفته شده است. به جای حرکت از نظریه به داده، تلاش شد مفاهیم و چارچوب‌های نظری از دل داده‌های گردآوری شده از میدان تحقیق استخراج شود. راهبرد اصلی تحقیق، روایت‌پژوهی بوده و از مشارکت‌کنندگان خواسته شده است تا تجربه‌های شخصی و زیسته خود را از تعاملات کلامی با مأموران مالیاتی، به‌ویژه در موقعیت‌هایی که این تعاملات تأثیر مستقیم یا غیرمستقیم بر روند یا نتیجه پرونده‌ها داشته‌اند، بازگو کنند. این روایت‌ها به مثابه متن‌های اجتماعی غنی، بستر تحلیل زبان‌شناسی اجتماعی را فراهم آورده‌اند.

داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساخت‌یافته با سؤالات باز گردآوری شده‌اند. انتخاب مشارکت‌کنندگان به صورت هدفمند و از میان مشاوران عضو جامعه مشاوران رسمی مالیاتی ایران با سابقه شرکت در جلسات رسیدگی و دارای کارت عضویت فعال در سال ۱۴۰۳ انجام شده است. از آنجا که هدف پژوهش، شناخت کیفیت و عمق تجربه‌های فردی بود، مشارکت‌کنندگان بر اساس نمونه‌گیری هدفمند به شیوه گلوله برفی انتخاب شدند. تعداد نمونه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت، به این معنا که هنگامی که دیگر اطلاعات جدید و مفیدی از مصاحبه‌ها حاصل نشد، نمونه‌گیری متوقف شد. در پایان، ۲۴ نفر از مشاوران رسمی مالیاتی در این پژوهش شرکت کردند (در مصاحبه ۱۹ اشباع نظری حاصل شد). سؤالات مصاحبه باهدف شفاف‌سازی موارد زیر طراحی شده‌اند:

۱. تجربه مشاور از نحوه صحبت و برخورد حسابرس مالیاتی؛
۲. تأثیر متغیرهای فردی بر نوع تعاملات؛
۳. نحوه استفاده از زبان فنی در دفاع از حقوق مودی؛
۴. تجربه احساس اقتدار یا نادیده گرفته شدن در جلسات؛
۵. روش‌های مدیریت تعارض و اقناع در گفتگوها.

تمامی مصاحبه‌ها با اخذ اجازه از مشارکت‌کنندگان و با حفظ محرمانگی اطلاعات آنان ضبط، پیاده‌سازی و برای تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. مصاحبه‌ها ضبط، پیاده‌سازی و سپس تحلیل شده‌اند (عرب‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۳).

۵- یافته‌های پژوهش

در روند بیان مصاحبه‌ها، تلاش شد تا زبان، بیان، سبک گفتاری و ساختارهای گفت‌وگویی حاکم در مواجهه مشاوران رسمی مالیاتی با مأموران مالیاتی با دقت مورد واکاوی قرار گیرد. تمرکز اصلی تحلیل بر آن بود که چگونه در دل واژگان، جملات و مکث‌ها، ردپای روابط قدرت، حذف یا شنیده شدن، احترام یا تحقیر شکل می‌گیرد. هر گفتار یا کنش زبانی که حامل معنایی فراتر از سطح واژگان بود، به‌عنوان واحدی تحلیلی مورد توجه قرار گرفت. گاهی یک جمله ساده، مانند «الان نوبت شما نیست!» یا «این بحث دیگه تمومه»، حامل اطلاعات زیادی درباره ساختار قدرت و مکانیزم‌های حذف بود. با بررسی خطوط گفت‌وگو، مضامین مشترکی در میان گفتارها ظاهر شدند؛ مضامینی که نه فقط از لحاظ لفظی، بلکه از نظر بافت ارتباطی، شباهت‌هایی بنیادین داشتند. برخی از این مضامین حول رفتار مأموران در استفاده از لحن تحقیرآمیز یا تهدید ضمنی می‌چرخید؛ برخی دیگر به شیوه‌های حذف مشارکت زبانی مشاوران مربوط می‌شدند. این مفاهیم اولیه، کم‌کم در دل ساختارهای منسجم‌تری قرار گرفتند که می‌شد از آن‌ها الگوهای غالب گفتاری را استخراج کرد. در این میان، الگوهایی چون کنترل جریان گفت‌وگو توسط مأمور، تسلط زبانی یک‌طرفه، طرد گفتاری مشاور، و استفاده از زبان به‌عنوان ابزار تهدید، به‌شکل برجسته‌ای تکرار می‌شدند. این‌ها صرفاً مشاهدات فردی نبودند، بلکه در مصاحبه‌های متعدد با تعابیر و مثال‌های متنوع بازتاب یافته بودند. روند تحلیل، با

رجوع مداوم به متن، گفتگو با داده‌ها و تطبیق معنایی میان جملات و موقعیت‌ها پیش رفت و رفته‌رفته ساختارهای تحلیلی عمیق‌تری نمایان شد. در نهایت، برخی از مفاهیم با قدرت توضیح‌دهی بالاتر به‌عنوان شاکله‌های نظری تحلیل شکل گرفتند. مفهومی‌هایی مانند «نابرابری در قدرت زبانی»، «گفتمان کنترل‌شده نهادی»، «تحقیر سازمان‌یافته از طریق زبان»، و «حذف تدریجی صدا» از دل روایت‌ها سر برآوردند. این مفاهیم به‌خوبی نشان دادند که تعاملات کلامی در فضاهای مالیاتی، به‌جای دیالوگ برابر، بیشتر به میدان‌هایی برای تثبیت برتری نهادی و حذف تدریجی صدای مشاوران شباهت دارد.

جدول ۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان را ارائه می‌دهد و اطلاعات معناداری درباره ترکیب جمعیت موردبررسی به دست می‌دهد. با مشاهده جدول ۱ مشخص می‌شود که ۶۳٪ از پاسخ‌دهندگان در دامنه سنی ۳۰-۴۵ سال سن دارند که نشان‌دهنده غلبه افراد فعال و نسبتاً جوان در نمونه موردبررسی است. ۴٪ از پاسخ‌دهندگان در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال و ۳۳٪ در بازه سنی بیش از ۴۵ سال قرار دارند. ۵۸٪ از افراد مشارکت‌کننده دارای مدرک حسابداری، ۲۹٪ دارای مدرک رشته مدیریت و ۱۳٪ نیز از سایر رشته‌ها فارغ‌التحصیل شده بودند. به عبارت دیگر می‌توان گفت ۸۷٪ از مشارکت‌کنندگان دارای مدرک تحصیلی مرتبط با حوزه کسب‌وکار بوده‌اند.

جدول ۱: مشخصات دموگرافیک مشارکت‌کنندگان

متغیر	گروه	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۷	۷۱٪
	زن	۷	۲۹٪
سطح تحصیلات	کارشناسی	۱۳	۵۴٪
	کارشناسی‌ارشد	۷	۲۹٪
	دکتری	۴	۱۷٪
سن	کمتر از ۳۰ سال	۱	۴٪
	بین ۳۰ الی ۴۵ سال	۱۵	۶۳٪
	بیش از ۴۵ سال	۸	۳۳٪
سابقه	۱ تا ۱۰	۱۰	۴۲٪
	۱۱ تا ۲۰	۹	۳۸٪
	بالای ۲۱	۵	۲۰٪
عنوان مدرک تحصیلی	حسابداری	۱۴	۵۸٪
	مدیریت	۷	۲۹٪
	سایر	۳	۱۳٪

منبع: یافته‌های پژوهش

توزیع جنسیتی نیز نشان می‌دهد که مردان با ۷۱٪ سهم، نسبت به زنان با ۲۹٪ سهم، حضور پررنگ‌تری دارند. از نظر سطح تحصیلات، اکثریت پاسخ‌دهندگان دارای مدرک کارشناسی (۵۴٪) هستند، در حالی که ۲۹٪ دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱۷٪ دارای مدرک دکتری می‌باشند. در خصوص سابقه کاری نیز، داده‌ها حاکی از تنوع قابل توجهی هستند؛ به طوری که ۴۲٪ از پاسخ‌دهندگان دارای ۱ تا ۱۰ سال سابقه، ۳۸٪ دارای ۱۱ تا ۲۰ سال و ۲۰٪ بیش از ۲۱ سال سابقه کاری دارند.

تحلیل ارتباطات کلامی

در اغلب مصاحبه‌های صورت پذیرفته، قدرت زبانی حسابرسان مالیاتی برجسته بود. حسابرسان مالیاتی با استفاده از زبان رسمی، دستوری، قطع گفتار، ارجاع به قانون و کنترل نوبت صحبت، نوعی اقتدار زبانی نابرابر ایجاد می‌نمودند که موقعیت مسلط آن‌ها را تقویت می‌کند. این قدرت زبانی با نابرابری نهادی ترکیب می‌شود. به این معنا که حسابرسان مالیاتی از جایگاه سازمانی برخوردار است و زبان وی ابزاری برای تثبیت این برتری است. به نظر می‌رسد در جلسات رسیدگی قدرت زبانی حسابرسان مالیاتی، در خلأ رخ نمی‌دهد، بلکه شدیداً تحت تأثیر ویژگی‌های شخصی مشاور رسمی مالیاتی قرار می‌گیرد که در ادامه به تشریح هر کدام با ذکر نمونه‌هایی از مصاحبه بیان می‌شود.

■ قدرت نهادی حسابرسان مالیاتی و بروز تبعیض جنسیتی

در تلاش برای یافتن پاسخ سؤال اول پژوهش که بیان می‌دارد " آیا یک مشاور زن جوان همان قدرت کلامی در جلسات دارد که یک مشاور مرد باسابقه دارد؟ " باید اظهار داشت، قدرت نهادی یا همان قدرت ساختاری اشاره به مزیت‌هایی شخص، گروه یا نهادی خاص دارد. این نوع قدرت معمولاً از طریق ماهیت فعالیت و یا از طریق عضویت در تشکلهایی حاصل می‌شود (فتح الهی و حاجی مینه، ۱۴۰۲). از اینرو به نظر می‌رسد سازمان امور مالیاتی نیز به علت نوع فعالیت خود [که همانا وصول بخشی از درآمدهای دولت است] از چنین قدرتی برخوردار می‌باشد. بررسی مصاحبه‌های انجام شده نشان می‌دهد که یکی از مهم‌ترین روابط بیان شده، پیوند میان ساختار قدرت نهادی حسابرس مالیاتی با بروز تبعیض جنسیتی در تعاملات است. حسابرسان مالیاتی که جایگاه خود را به‌عنوان نماینده دولت و دارای حق تشخیص مطلق تلقی می‌کنند، در مواجهه با مشاوران زن، اغلب از زبان قضاوت‌گری، تحقیرآمیز یا حتی طعنه‌آمیزی استفاده می‌نمودند. به نظر می‌رسد قدرت نهادی بدون کنترل زبانی می‌تواند به بازتولید تبعیض اجتماعی منجر شود. مشاور زن، ۳۶ ساله:

" وقتی وارد جلسه شدم، حسابرسان مالیاتی بهم گفت: خانم مهندس! شما از کدام شرکت اومدی؟... انگار باور نمی‌کرد من مشاور مالیاتی باشم."

در این جا می‌توان گفت زبان، نه فقط ابزار بیان، بلکه ابزاری برای تثبیت هنجارهای مردسالارانه در فضای رسمی است. این رفتار حتی در صورت ناخودآگاه بودن، از ساختارهای نابرابر اجتماعی سرچشمه می‌گیرد که در زبان حسابرسان مالیاتی بازتاب می‌یابد. برای مشاوران زن، تحلیل‌ها نشان می‌دهد که گفتار آن‌ها بیشتر باید حاوی استناد دقیق، اصطلاحات فنی و استدلال شفاف باشد تا توسط حسابرس مالیاتی جدی گرفته شود. در حالی که همین محتوا، اگر از طرف مشاور مرد مطرح شود، ممکن است بدون مقاومت یا زیرسؤال بردن پذیرفته می‌شود.

مشاور زن، ۴۱ ساله:

"حس می‌کنم همیشه باید دو برابر همکاری مرد توضیح بدم تا بهم گوش کنن.
انگار پیش فرضشان اینه که شاید اشتباه می‌کنم."

در اینجا، رابطه‌ای ناهم‌تراز بین جنسیت و بار زبانی موردانتظار شکل گرفته است. این وضعیت می‌تواند منجر به خستگی ارتباطی و فرسودگی روانی مشاوران زن در طولانی‌مدت شود. در هر دو مورد، حسابرس مالیاتی نه به استدلال، بلکه به تصور جنسیتی از توان مشاور زن واکنش نشان داده است. این مسئله نشان می‌دهد که قدرت نهادی حسابرس مالیاتی در غیاب پروتکل‌های رفتاری، می‌تواند به راحتی با کلیشه‌های اجتماعی گره خورده و فرصت تعامل حرفه‌ای را از مشاوران زن سلب نماید.

■ اعتمادبه‌نفس مشاور و توان ایستادگی در برابر لحن اقتدارگرای حسابرسان مالیاتی

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش که بیان می‌دارد "آیا حسابرسان سازمان امور مالیاتی در مواجهه با مشاوران رسمی با اعتمادبه‌نفس بالا، واکنش متفاوتی نشان می‌دهند؟"، تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها نشان می‌دهد که مشاوران با اعتمادبه‌نفس بالا، کنش‌های گفتاری موفق‌تری در مقابل زبان اقتدارگرایانه حسابرس مالیاتی دارند. در واقع، اعتمادبه‌نفس، قدرت کلامی مشاوران را تقویت کرده و توانایی وی را برای ایستادگی در برابر لحن تهدیدآمیز یا دستوری را بالا می‌برد. این رابطه، به‌ویژه در مشاورانی که تسلط زبانی و استنادی خوبی دارند، مشهودتر است.

مشاور زن، ۳۴ ساله:

"اوایل خیلی مضطرب بودم. فقط لایحه‌ای را که آماده کردم رو می‌خوندم. ولی بعد که یاد گرفتم چطور محکم، ولی مؤدب صحبت کنم، دیدم برخورد مأمور خیلی فرق کرد."

مشاور مرد، ۴۸ ساله:

مأمور گفت: "این که مشمول مالیاته، شک نکن." "گفتم: "اگر اجازه بدید، بر اساس بند (۲-۱) بخش (۲) ماده (۴۴) دستورالعمل اجرایی ماده ۲۱۹ توضیح بدم چرا رعایت نشده." مطمئن حرف زدم. گوش کرد. حتی نظرش رو تعدیل کرد.

به نظر می‌رسد که اعتماد به نفس کلامی، نه تنها در لحن و تسلط گفتار بلکه در بازتعریف رابطه قدرت مؤثر است. حسابرس مالیاتی وقتی با گفتار قاطع و حرفه‌ای مواجه می‌شود (هر چند ناخودآگاه) موضع خود را تعدیل کرده و فضا از تقابل به تعامل تغییر می‌کند.

■ سن مشاور و احترام زبانی مأمور

در پاسخ به سؤال سوم پژوهش که بیان می‌دارد "آیا حسابرسان سازمان امور مالیاتی در مواجهه با مشاوران با سن بالا، واکنش متفاوتی نشان می‌دهند؟" باید اظهار داشت، یکی دیگر از روابط معنادار در تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه، ارتباط سن و تجربه مشاور با سطح احترام زبانی و رفتاری حسابرس مالیاتی است. مشاوران و مسن‌تر (احتمالاً با تجربه تر) اغلب با لحن محترمانه‌تری مواجه شده‌اند، حتی اگر محتوای صحبت مشابه بوده باشد. در مقابل، مشاوران جوان‌تر مجبور به اثبات مکرر صلاحیت خود از طریق زبان تخصصی و استناد هستند.

مشاور زن، ۲۹ ساله:

"حس می‌کنم هر چی هم توضیح بدم، باز باید ثابت کنم که چیزی سرم میشه. حتی یه بار حسابرس مالیاتی گفت: "شما تازه کارین، خیلی دارین به نفع مودی تفسیر می‌کنین".

مشاور مرد ۵۱ ساله:

"تو اکثر جلسات، وقتی سلام می‌کنم، حسابرس مالیاتی جدی‌تر میشه... ولی همکاری جوانم حتی وقتی قانونو درست بگه، باز کسی گوش نمی‌ده".

به نظر می‌رسد زبان حسابرس مالیاتی از کلیشه‌های سنی و سلسله‌مراتبی تغذیه می‌کند. یعنی تعامل محترمانه الزاماً ناشی از محتوای گفتار نبوده، بلکه به ادراک موقعیت اجتماعی گوینده نیز وابسته است. این دو روایت، به وضوح بیانگر پیوند سن با ادراک شایستگی است. حسابرس مالیاتی اغلب به مشاوران مسن‌تر فارغ از محتوای صحبت، اعتماد بیشتری دارند. به نظر می‌رسد که این رابطه، بازتاب‌دهنده فرهنگ اقتدارگرا و سلسله‌مراتبی در سیستم اداری کشور باشد.

■ سطح تحصیلات دانشگاهی مشاور و تغییر رفتار مأمور

در خصوص سؤال چهارم پژوهش که بیان می‌دارد "آیا حسابرسان سازمان امور مالیاتی در مواجهه با مشاوران با تحصیلات دانشگاهی بالا، واکنش متفاوتی نشان می‌دهند؟"، به نظر می‌رسد سواد زبانی و حقوقی فرد، به‌ویژه اگر با مدرک عالی‌تر همراه باشد، به مشاور اعتبار رفتاری می‌دهد. حسابرس مالیاتی، ناخواسته بیشتر گوش می‌کند و قدرت اقتناع مشاور افزایش می‌یابد.

مرد، ۴۰ ساله با مدرک دکتری:

وقتی گفتم در صدور برگه تشخیص دستورالعمل رعایت نشده و به بندهای دستورالعمل اشاره کردم، حسابرس مالیاتی گفت: "حس می‌کنم دقیق تحلیل کردین. بررسی کنم بهتون اطلاع میدم."

زن، ۳۸ ساله با مدرک کارشناسی:

خیلی وقت‌ها قانونی مطالبه می‌کنم، ولی وقتی می‌پرسم چرا حرفمو نمی‌پذیرید، جواب می‌دن: "شما مطمئنید درست تفسیر کردید؟" انگار سوادم کفایت نمی‌کنه.

■ تسلط به زبان فنی و انعطاف حسابرس مالیاتی (شکل‌گیری تعامل دوطرفه)

درخصوص سؤال پنجم پژوهش که بیان می‌دارد "آیا حسابرسان سازمان امور مالیاتی در مواجهه با مشاوران با سطح بالای معلومات فنی به‌روز واکنش متفاوتی نشان می‌دهند؟"، در این خصوص دانش فنی^۱ به نوعی شایستگی تخصصی و معرفتی اشاره دارد که فرد را قادر می‌سازد در بسترهای پیچیده حرفه‌ای، با اتکا به توان تحلیلی و تسلط بر سازوکارهای اجرایی، نقش مؤثری را در اجرای امورات ایفا کند (فورچنر و تونیک، ۲۰۱۲).

بررسی مصاحبه‌ها نشان می‌دهد در موارد متعددی، مشاورانی که زبان فنی و ساختار استدلالی دقیقی داشتند، موفق شدند واکنش حسابرس مالیاتی را از حالت تدافعی به تعاملی تغییر دهند. این نشان می‌دهد که زبان می‌تواند نه‌تنها تقابل ایجاد کند، بلکه ابزار ساخت تفاهم و تغییر نیز باشد.

مشاور مرد، ۳۹ ساله:

در یکی از جلسات، حسابرس مالیاتی خیلی بسته بود. وقتی خیلی دقیق مواد قانونیو توضیح دادم، گفت: "از این زاویه نگاه نکرده بودم، شاید لازم باشه نظرمو اصلاح کنم." اون لحظه حس کردم شنیده شدم.

مشاور زن، ۳۵ ساله:

وقتی همکارم هی حرف‌های کلی می‌زد، حسابرس مالیاتی وسط حرفش می‌پرید. ولی وقتی من فقط یک‌بند از آیین‌نامه رو با استناد خوندم، تا آخر گوش داد. حتی گفت: "قبول دارم، حق با شماست."

به نظر می‌رسد تسلط به زبان فنی می‌تواند تعامل تقابلی را به گفت‌وگوی تخصصی تبدیل کند. این زبان نه‌تنها جایگاه حرفه‌ای مشاور را تثبیت می‌کند، بلکه به حسابرس مالیاتی هم این امکان را می‌دهد که بدون تحقیر یا عقب‌نشینی، نظر خود را بازبینی کند.

¹ Technical Expertise

در کل، تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد که تعاملات کلامی در جلسات رسیدگی مالیاتی، محصول یک رابطه پیچیده و پویا میان زبان، قدرت، ویژگی‌های اجتماعی و مهارت‌های فردی مشاوران است. عوامل ساختاری (قدرت نهادی حسابرس مالیاتی)، فردی (شخصیت مشاور، سن، جنسیت، تحصیلات) و سبک کلامی (گفتار، تخصص، لحن) در تعاملاتی پویا قرار دارند. این روابط باعث می‌شوند تعاملات کلامی در جلسات مالیاتی، به فضایی بسیار حساس، روانی و گاه نابرابر تبدیل شود، فضایی که در آن هر واژه، لحن و مکث، می‌تواند بر سرنوشت یک پرونده اثرگذار باشد.

۶- بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر باهدف شناسایی و تحلیل تعاملات کلامی میان حسابرس مالیاتی و مشاوران رسمی مالیاتی، به بررسی این مسئله پرداخت که چگونه ویژگی‌های فردی مشاوران و رفتار زبانی حسابرسان مالیاتی در جلسات رسیدگی مالیاتی با یکدیگر در تعامل قرار گرفته و ساختار قدرت یا نابرابری را در این گفت‌وگوها بازتولید می‌کنند.

از آن‌جا که تاکنون تعاملات مالیاتی از منظر زبان‌شناسی اجتماعی و گفتمان نهادی مورد توجه جدی قرار نگرفته بود، این پژوهش تلاش کرد تا در این حوزه خلأ علمی را پوشش دهد. از سوی دیگر پژوهش حاضر با تحلیل کیفیت و ماهیت تعاملات کلامی میان حسابرسان مالیاتی و مشاوران رسمی مالیاتی در جلسات رسیدگی، تلاشی بود برای ورود به عرصه‌ای کمتر دیده‌شده در ادبیات علمی کشور تا از این رهگذر بتواند پیوندی میان زبان، قدرت و جایگاه اجتماعی را در جلسات رسیدگی سازمان امور مالیاتی برقرار نماید.

یافته‌های پژوهش، حاصل تحلیل مصاحبه‌های ۲۴ مشاور رسمی مالیاتی بوده فعال در سال ۱۴۰۳ بوده است. نتایج نشان داد که قدرت زبانی حسابرسان مالیاتی، به‌عنوان دارندگان جایگاه رسمی و نمایندگان حاکمیت، نقش تعیین‌کننده‌ای در مدیریت فضای گفت‌وگو در جلسات رسیدگی دارد. حسابرس مالیاتی اغلب با لحن دستوری، قطع‌گفتار، ارجاع به قانون و استفاده از زبان تخصصی اقتدارگرا، فضا را به‌گونه‌ای هدایت می‌کنند که مشاور در موقعیت دفاعی قرار گیرد. این قدرت زبانی به‌شدت از ویژگی‌های اجتماعی مشاوران تأثیر می‌پذیرد. برای مثال، مشاوران زن و جوان بیشتر با بی‌توجهی، تحقیر، یا رفتارهای غیرحرفه‌ای مواجه شده‌اند، در حالی که مشاوران مسن و مرد، فارغ از محتوای صحبت، برخورد محترمانه‌تری تجربه کرده‌اند. اعتماد به نفس بالا، تسلط بر زبان فنی مالیاتی، توان اقناع و استناد حقوقی، ابزارهایی بودند که به مشاوران کمک می‌کرد تا این ساختار نابرابر را مدیریت کرده و تقابل را به سمت گفت‌وگوی حرفه‌ای و تعاملی سوق دهد. در واقع، رابطه‌ای پویا میان مهارت‌های فردی مشاور و پاسخ حسابرسان مالیاتی شکل می‌گیرد. هرچه تسلط فنی بیشتر باشد، امکان شنیده‌شدن نیز افزایش می‌یابد.

یافته‌های این پژوهش با نظریه‌های تحلیل گفتمان انتقادی، کنش گفتاری، و هویت اجتماعی در زبان همخوانی دارد. مطابق نظریه گفتمان انتقادی، زبان در نهادهای رسمی، بستر اعمال قدرت و بازتولید نظم اجتماعی است؛ این دیدگاه دقیقاً در تعاملات جلسات رسیدگی مالیاتی نیز مشاهده شد. همچنین، نظریه کنش گفتاری تأکید دارد که زبان، واجد کنش است. در این پژوهش، زبان حساب‌برسان مالیاتی نه تنها ابزار اطلاع‌رسانی، بلکه ابزار تحکم، تهدید، تضعیف یا پذیرش استدلال بود. تفاوتی که در اینجا نسبت به نظریه‌های هویت اجتماعی وجود دارد، این است که در برخی موارد، هویت اجتماعی مشاور پیش از گفت‌وگو (مثلاً جنسیت یا سن) به گونه‌ای بر ذهنیت مأمور اثر گذاشته بود که فارغ از محتوا، تعامل را تحت‌تأثیر قرار می‌داد. در برخی موارد، یافته‌ها از نظریه هویت اجتماعی فراتر رفتند؛ درحالی‌که این نظریه بر شکل‌گیری هویت در طول گفتار تأکید دارد، یافته‌های ما نشان دادند که هویت پیشینی مشاور (زن بودن، جوان بودن) حتی قبل از ورود به گفت‌وگو، در درک و دریافت طرف مقابل اثر می‌گذارد.

مقایسه نتایج پژوهش حاضر با مطالعات پیشین نشان می‌دهد که تعاملات مالیاتی در کشور همانند دادگاه‌ها و نهادهای قضایی، ساختاری مردسالار، سلسله‌مراتبی و اقتصادمحور دارد. پژوهش‌های داخلی مانند خانیان (۱۴۰۲) و مداح‌شورچه و همکاران (۱۴۰۲) نیز بر نابرابری در گفتمان‌های رسمی تأکید دارند. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش آذر پرنده (۱۳۹۸)، اکبری و همکاران (۱۳۹۹) و مداح‌شورچه و همکاران (۱۴۰۲) پیرامون تبعیض هماهنگ است. زیرا در اینجا هم مشاوران زن و جوان قربانی پیش‌فرض‌های جنسیتی و سنی می‌شوند. با این حال، پژوهش حاضر برای نخستین بار نشان می‌دهد که چنین الگوهایی در جلسات رسیدگی مالیاتی نیز جاری است و لازم است سازمان امور مالیاتی در تدوین رفتار حرفه‌ای حساب‌برسان مالیاتی بازنگری کند.

مهم‌ترین محدودیت این پژوهش آن بود که داده‌ها فقط از سوی مشاوران عضو جامعه مشاوران رسمی مالیاتی ایران گردآوری شده و دیدگاه حساب‌برسان مالیاتی در آن به طور مستقیم لحاظ نشده است. همچنین تعداد نمونه‌ها با وجود هدفمندی، ممکن است کل جامعه مشاوران کشور را به طور کامل نمایندگی نکند. با این حال، عمق مصاحبه‌ها و انسجام مفهومی تحلیل‌ها، می‌تواند پایه‌ای معتبر برای پژوهش‌های آتی باشد.

بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهاد می‌شود که دوره‌های آموزشی برای حساب‌برسان مالیاتی طراحی شود که در آن مهارت‌های گفت‌وگو، گوش‌دادن فعال، احترام کلامی، و پرهیز از سوگیری جنسیتی و سنی آموزش داده شود. همچنین، لازم است مشاوران مالیاتی به توانمندسازی زبانی، افزایش سواد حقوقی و تسلط بر فنون استناد و اقناع توجه بیشتری داشته باشند. در سطح سیاست‌گذاری، پیشنهاد می‌شود سازمان امور مالیاتی چارچوبی رفتاری برای تعامل حساب‌برسان

مالیاتی با مشاوران تدوین و نظارت مؤثر بر رفتارهای گفتاری در جلسات رسیدگی را عملیاتی کند. در نهایت، این پژوهش تأکید می‌کند که تعاملات کلامی میان مشاور و حسابرسان مالیاتی، فقط تبادل اطلاعات مالی نیست. بلکه بازتابی از روابط قدرت، نگرش‌های اجتماعی و مهارت‌های فردی است. اگر گفتمان مالیاتی بخواهد به سوی عدالت، تخصص‌گرایی و احترام متقابل حرکت کند، باید زبان آن نیز بازنگری شود.

۷- تقدیر، تشکر و ملاحظه‌های اخلاقی

از تمامی افراد که به نحوی در این پژوهش نقش داشته‌اند، و نیز داوران محترمی که داوری مقاله را قبول زحمت نموده و با نظرات و پیشنهادات سازنده خود باعث ارتقا سطح کیفی مقاله حاضر گردیدند، صمیمانه قدردانی می‌کنند. در پایان خاطر نشان می‌شود در مقاله حاضر تمامی ملاحظات اخلاقی مورد نظر قرار گرفته و رعایت شده است.

فهرست منابع

آذرپند، سهراب. (۱۳۹۸)، تغییرات راهبرد زبانی خطاب بر اساس نظریه ادب براون و لوینسون بین استادان و دانشجویان ایرانی مطالعه موردی: دانشگاه تهران، فصلنامه زبان‌شناسی اجتماعی، سال دوم، شماره ۲، صص ۷۳-۹۸.

آغاز، عسل؛ دهقان سلماسی، سروش. (۱۴۰۲). ترس دانشجویان از ارتباطات کلامی در کلاس‌های آنلاین: بررسی نقش ارزش‌های فرهنگی و ویژگی‌های شخصیتی، فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران، سال هجدهم، شماره ۶۹، صص ۲۷-۵۴.

اکبری، فرشته؛ صداقت، مستوره؛ ایزدی، مهشید. (۱۳۹۹)، رابطه بین سبک‌های مقابله‌ای و پذیرش اجتماعی با مهارت‌های ارتباط کلامی زنان خانه‌دار شهر تهران، فصلنامه ایده‌های نوین روان‌شناسی، سال هفتم، شماره ۱۱، صص ۱-۸.

باغبانی، غزل؛ کرم‌پور، فاطمه. (۱۳۹۶)، بررسی چگونگی رابطه بین شاخص قدرت و پدیده‌ی ادب زبانی در روند بازجویی به لحاظ زبان‌شناختی: رویکردی گفتمانی و حقوقی، نشریه پژوهش‌های زبانی، سال دوم، صص ۱-۲۰.

بشیر نژاد، حسن. (۱۳۹۷)، بررسی راهبردهای ارتباط کلامی در گفتمان استاد - دانشجو، زبان‌شناسی و گویش‌های خراسان، سال دهم، شماره ۱۹، صص ۱۱۹-۱۵۱.

خانین، حمید. (۱۴۰۲)، ساختار ارتباط کلامی جامعه امروزی ایران، فصلنامه پژوهش‌های ایران-شناسی، سال سیزدهم، شماره ۲، صص ۳۷-۵۲.

- خواجوی، شکراله؛ صالحی، تابنده؛ کرمشاهی، بهنام. (۱۴۰۳)، تدوین الگوی مفهومی بالا بودن استرس در حسابداری و راهبردهای کاهش آن: رویکرد داده‌بنیاد در فراترکیب، دو فصلنامه حسابداری ارزشی و رفتاری، سال نهم، شماره ۱۸، صص ۱۲۵-۱۷۶.
- رجبلو، علی؛ علیخانی، زهرا. (۱۳۹۴)، بررسی جامعه‌شناختی گفتار عامیانه در خرده‌فرهنگ جوانان، مجله جامعه‌شناسی ایران، سال دوم، صص ۷۳-۱۰۶.
- زائری، عظیمه؛ آقاگل‌زاده، فردوس؛ عامری، حیات. (۱۳۹۶)، توصیف و تحلیل شیوه‌های زبانی و فرازبانی وکلا جهت اقناع در دادگاه‌های علنی ایران: تحلیل گفتمان دادگاه کیفری، دو ماهنامه جستارهای زبانی، شال هشتم، شماره ۵، صص ۱۳۹-۱۵۸.
- سبهبانی، ثریا؛ گرجیان، بهمن؛ محمودی، خلیل؛ ویسی، الخاص. (۱۴۰۱)، شناسایی هویت نوشتاری و گفتاری متهمان در دادگاه از منظر زبان‌شناسی حقوقی، مجله پژوهش‌های حقوق جزا و جرم‌شناسی، سال دهم، شماره ۲۰، صص ۲۸۹-۳۱۶.
- شفیعی، سید روح‌الله؛ گرجیان، بهمن؛ پیمان، شهرام. (۱۴۰۳)، تحلیل کنش‌های گفتاری قاضی و متهم در دادگاه‌های کیفری بر مبنای رویکرد سرل، پژوهش‌های حقوق جزا و جرم‌شناسی، سال دوازدهم، شماره ۲۴، صص ۱۲۹-۱۵۶.
- عباس‌زاده، فرنگیس؛ گرجیان، بهمن؛ ویسی، الخاص؛ معماری، مهران. (۱۴۰۰)، تجزیه و تحلیل هنجارهای زبانی گفتمان در محاکم کیفری بر اساس نظریه مک منامین: مطالعه موردی در دادگاه کرباسچی، پژوهش‌های حقوق جزا و جرم‌شناسی، سال نهم، شماره ۱۸، صص ۴۳۳-۴۰۷.
- عرب نژاد، فائزه؛ خوزین، علی؛ معطوفی، علیرضا؛ گرکز، منصور. (۱۴۰۳)، ارائه الگوی رفتار غیرقیم‌مآبانه برخی حسابرسان در ایران با رویکرد مبتنی بر نظریه داده بنیاد، دو فصلنامه حسابداری ارزشی و رفتاری، سال نهم، شماره ۱۷، صص: ۴۴۶-۴۰۹.
- عسگری، متین؛ رحیمی، سجاد. (۱۳۹۲)، تحلیل گفتمان حقوقی: واکاوی نقش کارگفت در بافت حقوقی، مجله جستارهای زبانی، سال چهارم، شماره ۴، صص ۱۵۱-۱۷۲.
- گرجیان، بهمن؛ ویسی، الخاص؛ سبهبانی، ثریا. (۱۴۰۳)، تحلیل کاربردشناختی گفتمان دادگاه کیفری در ایران بر مبنای اصول همکاری گرایس، پژوهش‌های حقوقی، سال بیست و پنجم، شماره ۶۶.

فتح الهی، افشار؛ حاجی مینه، رحمت. (۱۴۰۲). تحلیل ماهیت اختلافات آمریکا و چین در سازمان تجارت جهانی: حقوقی- تجاری یا سیاسی- امنیتی. پژوهش های روابط بین الملل، سال سیزدهم، شماره ۲، صص ۸۳-۱۰۵.

مداح شورچه، الهه؛ زندی، بهمن؛ روشن، بلقیس؛ کریمی فیروزجایی، علی. (۱۴۰۲). بررسی تعاملات کلامی قضات با وکلا در شهر مشهد از دیدگاه زبان‌شناسی اجتماعی حقوقی، فصلنامه علمی - پژوهشی زبان‌شناسی اجتماعی، سال ششم، شماره ۳، صص ۱-۱۵.

مؤمنی، نگار. (۱۳۸۹). زبان‌شناسی قانونی: بررسی شهادت در دادگاه با توجه به ویژگی‌های زبانی، مجله کارآگاه، سال دهم، شماره ۳، صص ۶۰-۸۳.

نجفی، پریسا؛ حق‌بین، فریده. (۱۳۹۹). راهبردهای کلامی در تعامل بازجویی (جستاری در گفتمان‌کاوی قضایی)، مجله جستارهای زبانی، سال یازدهم، شماره ۴، صص ۳۹۱-۴۱۸.

Bhandari, B. S., J. Jaggi., and H. Yan. 2025. Informal Communication: A Path to Success for Internal Auditors. *Current Issues in Auditing* 19 (1) : 12-24.

Bucholtz, M. and k. Hall. 2005. Identity and Interaction: A Sociocultural Linguistic Approach. *Discourse Studies* 7(4-5): 585-614.

Fatima, E., S-V, Siregar., and V. Diyanty. 2022. Auditors' Communication with Audit Committee: Evidence from Indonesia. *JIA (Jurnal Ilmiah Akuntansi)* 7 (2), 312-328.

Forchtner, B. and A. Tominc. (2012) Critique and argumentation: On the relation between the discourse-historical approach and pragma-dialectics. *Journal of Language and Politics* 11: 31-50.

Fusaroli, R., J. Rączaszek-Leonardi, and K. Tylén. 2014. Dialog as interpersonal synergy. *New Ideas in Psychology* 32: 147-57.

Gallotti, M., M. T. Fairhurst, and C. D. Frith. 2017. Alignment in social interactions. *Consciousness and Cognition* 48: 253-61.

Jayar, A., and R. C. S. Lasaten. 2018. Oral communication apprehensions and academic performance of grade 7 students. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research* 6(3): 5-16.

- Jing, J., Zh. Lifen, and L. Chunming. 2021. A hierarchical model for interpersonal verbal communication, *Social Cognitive and Affective Neuroscience* 16(12): 246–255.
- Johanna, W. 2019. Enhancing efficiency in Large Business taxation through customer interaction. [Master's thesis, Laurea University of Applied Sciences], Laurea.
- Jun, Z. W., and L. H. Fang. 2024. Articulate influence: the role of verbal communication in shaping public relations. *International Research Journal of Arts and Communication* 11(3): 17–23.
- Kwon. J., and H. Kotani. 2023. Head motion synchrony in unidirectional and bidirectional verbal communication. *plos one* 18(5):1-15.
- Li, Y., and Y. Wang. 2023. Critical discourse analysis: A practical introduction to power in language. *Journal of Language and Politics* 22(4): 564–576.
- Saiewitz, A., and T, Kida. 2018. The effects of an auditor's communication mode and professional tone on client responses to audit inquiries. *Accounting, Organizations and Society* 65(October 2017): 33-43.
- Smith, G. 2005. Communication skills are critical for internal auditors. *Managerial Auditing Journal* 20(5): 513-519.
- Marsh, K. L., M. J. Richardson, and R. C. Schmidt. 2009. Social connection through joint action and interpersonal coordination. *Topics in Cognitive Science* 1(2): 320–39.
- Narkchai, S., and F. H. B, Fadzil. 2017. The Communication Skill on the Performance of Internal Auditors in Thailand Public Limited Company. *International Review of Management and Marketing* 7(4), 1–5.
- Wang, Y. F. 2000. Characteristics of public relations language. *Journal of Jilin Higher Commercial College* 1(2):47-49.
- Wodak, R., and M. Meyer. 2016. *Methods of Critical Discourse Studies* (3rd ed.). SAGE Publications.