

УДК 159.907 – 355.34

І.В. Воробйова

Академія внутрішніх військ МВС України, Харків

## ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ СИЛ ОХОРОНИ ПРАВОПОРЯДКУ (НА ОСНОВІ СУБ'ЕКТИВНИХ УЯВЛЕНЬ ЦИВІЛЬНОГО НАСЕЛЕННЯ)

У статті представлено результати дослідження уявлень громадян щодо шляхів поліпшення іміджу сил охорони правопорядку. На основі отриманих даних запропоновано комплекс рекомендацій. Реалізація запропонованих заходів сприятиме поліпшенню іміджу сил охорони правопорядку та супутніх йому явищ, таких як престиж професії, авторитет співробітників, довіра і повага до них з боку громадян.

**Ключові слова:** імідж сил охорони правопорядку, шляхи формування іміджу, цивільне населення, суб'єктивні уявлення.

### Вступ

**Постановка проблеми.** На сучасному етапі розвитку демократичної правової держави та реформування правоохоронної системи країни, Міністерство внутрішніх справ України особливу увагу звертає на усунення негативних факторів в діяльності сил охорони правопорядку, які компрометують їх в очах громадян; формування позитивної суспільної та міжнародної репутації МВС України та поліпшення іміджу сил охорони правопорядку.

Для досягнення поставлених цілей необхідно активно працювати у напрямках встановлення повної довіри до сил охорони правопорядку з боку населення; зростання правової свідомості громадян; закріплення в масовій свідомості позитивних стереотипів щодо зовнішнього вигляду, мовної культури співробітників, їх ставлення до громадян та, взагалі, формування позитивного іміджу. Важливим аспектом діяльності у цих напрямках є врахування громадської думки. Адже, громадська думка, що формується стосовно силових структур пов'язана безпосередньо з явищами юридичного характеру та визначається як сукупність оціночних суджень щодо права та практики його застосування [3, с. 9]. В цих оціночних судженнях, які входять до структури правосвідомості громадян та характеризують її стан, віддзеркалюються змістовні аспекти іміджу сил охорони правопорядку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Наукові дослідження іміджу сил охорони правопорядку України в останні часи набувають все більшого розвитку. Питання з цієї проблематики розглянуто в роботах науковців різних напрямків психології, права, соціології, публік релішнз та іміджелогії. На сьогодні вивчено певні його особливості сил охорони правопорядку (В.О. Болотова, І.В. Зозуля, В.С. Медведєв, Г.Г. Почепцов, Л.О. Порфімович, В.О. Соколов, С.В. Табан), визначено деякі шляхи його формування (Ю.Ф. Кравченко, В.І. Олєфір, О.І. Пометун, Л.О. Порфімович), розглянуто засто-

сування сучасних PR-технологій у створенні позитивного іміджу правоохоронця (О. Балинська, О.М. Бандурка, В.М. Демченко, О.М. Кретчак). При цьому, як слушно зауважує І.В. Зозуля, більшість авторів говорять переважно про позитивний досвід, що формує бажаний самою системою МВС України позитивний імідж сил охорони правопорядку у населення [1, с. 64]. Але, необхідно відзначити, що формування іміджу сил охорони правопорядку повинно активно спиратися на очікування населення. Адже, організація чи людина, імідж якої не відповідає очікуванням аудиторії, на сьогоднішній день не може розраховувати на успішну діяльність у будь-якій галузі [2, с. 12]. Отже, на наш погляд, більш доцільним є і формування позитивного іміджу сил охорони правопорядку, що базується на потребах самої системи МВС України, і орієнтоване на очікування та потребу громадян в їх успішній діяльності.

**Мета статті.** З метою вивчення уявлень громадян щодо шляхів поліпшення іміджу співробітника сил охорони правопорядку проведено емпіричне дослідження.

В дослідженні прийняли участь представники різних верств населення віком від 20 до 57 років. Загальна вибірка містила 250 осіб, з них 126 осіб чоловічої та 124 особи жіночої статі. Усі респонденти мали вищу, незакінчену вищу або середню спеціальну освіту та на час дослідження працювали у різних сферах діяльності.

### Виклад основного матеріалу дослідження

Для того, щоб з'ясувати, які шляхи пропонує цивільне населення щодо поліпшення іміджу співробітника сил охорони правопорядку нами проведено дослідження за допомогою методу незакінчених речень відповідного змістовного наповнення. Завдяки даному методу виокремлено основні напрямки поліпшення іміджу співробітника сил охорони правопорядку та супутніх йому явищ. Отримані результати наведено у табл. 1.

Таблиця 1

Уявлення громадян щодо шляхів поліпшення іміджу співробітника сил охорони правопорядку (%)

<b>Співробітник сил охорони правопорядку повинен бути:</b>	(%)
Професійно компетентним, ерудованим	32,4
Сприймати проблеми інших людей як свої	30,0
Чесним, справедливим, ввічливим	21,6
Рішучим, сміливим, мужнім	8,0
Інше	8,0
<b>Більшість охоронців правопорядку:</b>	
Не відповідають вимогам щодо них пред'являє професія	61,6
Сноби, корисливі	22,8
Занадто підозрілі, ворожі	10,8
Інше	4,6
<b>Ідеалом співробітника сил охорони правопорядку для мене є:</b>	
Немає ідеалу	26,4
Кіногерой	25,6
Військовослужбовець	23,6
Людина розумна, справедлива, чесна, безкорислива	18,8
Інше	5,6
<b>Перше враження при зустрічі з охоронцями правопорядку:</b>	
Відчуваю неприязнь	40,4
Відчуваю напругу	34,8
Відчуваю байдужість	20,8
Інше	4,0
<b>Поліпшення іміджу співробітника сил охорони правопорядку залежить від:</b>	
Високий інтелект та ерудованість	33,6
Підвищення вимог як до особистості співробітників, так і до результатів їх діяльності	30,8
Висока культура спілкування з населенням	20,4
Підвищення вимог до зовнішнього вигляду	11,6
Інше	3,6
<b>Престиж сил охорони правопорядку залежить:</b>	
Від спілкування співробітників з громадянами	47,2
Від поінформованості громадян про зміст, характер, функції та результати їх діяльності	20,4
Від рівня освіти співробітників	18,8
Від умов праці	8,8
Інше	4,8
<b>Як би я був правоохоронцем:</b>	
Не хочу, не уявляю себе в такій ролі	50,4
Не використовував би службове становище в особистих цілях	29,2

<b>Співробітник сил охорони правопорядку повинен бути:</b>	(%)
Був би справедливим, чесним	16,4
Інше	4,0
<b>Для того щоб підняти авторитет охоронців правопорядку потрібно:</b>	
Відповідальне ставлення до своєї роботи	44,8
Висока загальна культура співробітників	36,6
Високий інтелект співробітників	15,0
Інше	3,6
<b>Повага до співробітника сил охорони правопорядку залежить від:</b>	
Поваги до інших людей	40,8
Поведінки співробітників	29,6
Самоповаги співробітників та поваги до своїх колег	22,4
Інше	7,2

В своїх пропозиціях щодо поліпшення іміджу співробітника сил охорони правопорядку громадяни були досить одноголосні, тобто великого розкиду у варіантах відповідей не було.

Уявлення громадян щодо того, яким повинен бути співробітник сил охорони правопорядку віддзеркалюють вимоги стосовно його особистості. Так, співробітник, в першу чергу, має бути професійно компетентним, ерудованим (32,4%), сприймати проблеми інших людей як свої власні (30,0%), високоморальним (21,6%), з високим рівнем розвитку вольових якостей (8,0%). Щодо уявлень населення про те, якими є більшість охоронців правопорядку, то 61,6% респондентів вважають, що вони не відповідають вимогам, які до них пред'являє професія. 22,8% громадян характеризують співробітників сил охорони правопорядку як снобів, корисливих людей, а 10,8% – як занадто підозрілих та вороже налаштованих. Отже, для того, щоб охоронці правопорядку відповідали вимогам громадян, основного споживача їх послуг, необхідно постійно вдосконалювати процес їх виховання та систему службово-бойової та морально-психологічної підготовки.

Що стосується ідеалу співробітника сил охорони правопорядку, як уособлення всіх тих вимог, що пред'являє населення до нього, в конкретному образі, то тут думки населення розділились. У певній частині населення ідеал охоронця відсутній (26,4%). Так відбувається в силу бажання людей об'єднати в єдиний образ безліч різноманітних характеристик. Певний процент громадян обирає в якості ідеалу співробітника сил охорони правопорядку кіногероя (25,6%), тобто для них не існує реального образу, в якому втілюються необхідні для даної професії характеристики. Для того, щоб уникнути цього, необхідно, з одного боку, більше наближати до реальності образу по-

пулярних кіногероїв, що уособлюють охоронців правопорядку, та постійно вживати заходи щодо розвитку самих співробітників, з другого боку.

Але у досить значній частині населення ідеалом співробітника сил охорони правопорядку є військовослужбовець (23,6%), тобто для ідеалу існує все ж таки прообраз в реальному світі. Таким чином, саме військовослужбовець в певній мірі втілює в собі такі характеристики, що є бажаними з точки зору громадян в образі сучасного, гармонійно розвинутого співробітника сил охорони правопорядку.

18,8% громадян не змогли продовжити речення з приводу того, хто все ж таки для них є ідеалом співробітника сил охорони правопорядку, відмітивши тільки певні характеристики його ідеального образу, такі як: високі моральні якості, освіченість, розвинені інтелектуальні здібності. Отже, наявність високого рівня розвитку визначених характеристик забезпечить наближення до більш досконалого, привабливого для громадян образу співробітника сил охорони правопорядку.

Перше враження громадян при зустрічі з охоронцями правопорядку відрізняється досить негативним забарвленням. Так, 40,4% респондентів при такій зустрічі відчувають неприязнь, 34,8% відчувають напругу та 20,8% – байдужість. Даний факт служить не на користь іміджу сил охорони правопорядку та, перш за все, є наслідком обмеження інформації про повноваження їх співробітників, невідомості громадян щодо власних прав, негативного досвіду контактів населення із співробітниками. Отже, для усунення цих недоліків пропонуємо впровадити інформаційні заходи, що сприятимуть підвищенню правової компетентності громадян, встановленню доброзичливих стосунків між охоронцями правопорядку та населенням.

Громадяни пропонують також заходи, котрі, на їх думку, забезпечать безпосереднє поліпшення іміджу сил охорони правопорядку, такі як:

1. Розвиток інтелектуального потенціалу співробітників (33,6%). Основними напрямками розвитку інтелектуального потенціалу можуть стати: удосконалення системи професійної підготовки співробітників або ж розробка такої системи підготовки, яка б забезпечувала поєднання розвитку інтелектуального потенціалу та високих моральних якостей особистості; розвиток логіко-понятійного, творчого мислення та інтуїції; розвиток самоорганізації.

2. Підвищення вимог як до особистості співробітників сил охорони правопорядку, так і до результатів їх діяльності (30,8%). Реалізувати дану пропозицію можливо шляхом зміцнення дисципліни та законності серед співробітників, вдосконалення системи відбору і підготовки кадрів, розвитку соціально-психологічної та виховної роботи, зміщення акцентів у критеріях оцінки ефективності діяльності сил охорони правопорядку, адже найоб'єктивніше про це свідчить оцінка населення.

3. Формування високої культури спілкування з громадянами (20,4%). Для реалізації даного заходу необхідно розробити:

– психолінгвістичні тренінги, метою яких є розуміння сутності мови, формування та тренування мовних навичок, створення так званої „організаційної” мови;

– комплекс тренінгових програм, спрямованих на підвищення ефективності професійного спілкування, розвиток особистості як суб'єкта невербальних комунікацій.

4. Підвищення вимог до зовнішнього вигляду співробітників сил охорони правопорядку (11,6%). Зокрема, вважаємо доцільним підвищити вимоги до зовнішніх даних працівників міліції (обличчя, фігура, хода, фізична підготовка), а також акцентувати увагу на манерах, охайності, жестах.

Престиж сил охорони правопорядку, на думку населення, залежить від того, наскільки тісним і регулярним є спілкування співробітників з різними верствами населення (47,2%), від поінформованості громадян про зміст, характер, функції та результати їх діяльності (20,4%), а також від рівня освіти співробітників (18,8%) та умов праці (8,8%). Отже, для підвищення престижу сил охорони правопорядку, соціальної значущості професії необхідно:

– налагодити систему обов'язкового і регулярного спілкування та взаємодії сил охорони правопорядку з населенням з метою роз'яснення функцій та обов'язків як самих співробітників, так і пересічних громадян; інформування про результати діяльності сил охорони правопорядку; обговорення актуальних проблем; надання правової допомоги населенню;

– суттєво активізувати інформування населення про діяльність сил охорони правопорядку через ЗМІ;

– постійно підвищувати освітній рівень співробітників;

– розробити додаткові заходи, спрямовані на покращання умов праці та морально-психологічного клімату. Залучати співробітників до активної громадської роботи з метою запобігання професійній деформації. Удосконалити систему морально-психологічного забезпечення діяльності.

В рамках вивчення престижу професії охоронця правопорядку з точки зору її привабливості респондентам пропонувалося продовжити таке речення: як би я був правоохоронцем... Отримані результати свідчать про низьку привабливість даної професії, а саме: більшість респондентів не хочуть та не уявляють себе в такій ролі (50,4%). 29,2% громадян відзначають, що якби вони і були співробітниками сил охорони правопорядку, то не використовували б службове становище в особистих цілях. 16,4% населення виконуючи обов'язки охоронців правопорядку були б справедливими та чесними. Отже, для підвищення престижу сил охорони правопорядку, керуючись уявленнями громадян, необхідно активно впроваджувати заходи, що спрямовані на підвищен-

ня привабливості професії, забезпечення законності та професіоналізму в діях особового складу.

На думку населення, для того щоб зміцнити авторитет сил охорони правопорядку, який є однією з основних похідних іміджу, перш за все необхідно формувати у співробітників відповідальне ставлення до власних службових обов'язків (40,8%), високу загальну культуру (29,6%), а також високий інтелектуальний рівень (22,4%). Таким чином, пріоритетними напрямками зміцнення авторитету співробітників сил охорони правопорядку можна назвати такі:

– розвиток високого рівня відповідальності співробітника за власні дії та наслідки своєї діяльності;

– розвиток інтелектуального потенціалу співробітників сил охорони правопорядку;

– підвищення морально-етичних вимог до кандидатів на службу; підвищення рівня культурної підготовки особового складу.

В уявленнях громадян повага до сил охорони правопорядку залежить, в першу чергу, від поваги співробітників до інших людей (44,8%), від поведінки співробітників (36,6%), від самоповаги та поважного ставлення до своїх колег (15,0%). Отже, якщо взяти певних заходів з урахуванням пропозицій громадян можливо значно підвищити повагу до охоронців правопорядку з боку населення. В даному випадку, вважаємо доцільним особливу увагу приділити моральним та комунікативним якостям особистості співробітників сил охорони правопорядку, високий рівень розвитку яких є певним гарантом поважного ставлення до людей. Підвищення культури поведінки повинно постійно бути в центрі уваги в процесі виховання та підготовки співробітників. Важливим моментом є також виховання самоповаги у співробітників, почуття гордості за свою професію, ввічливого ставлення до своїх колег. Але, необхідно відзначити, що відношення між співробітниками будь-якої організації, ставлення до споживачів послуг цієї організації та стиль поведінки із ними є атрибутами корпоративної культури організації.

Таким чином, першочерговим заходом, який сприятиме усуненню багатьох недоліків в діяльності сил охорони правопорядку, вважаємо формування специфічної корпоративної культури. Основу цієї культури мають складати система цінностей та етика співробітників сил охорони правопорядку. Саме ці елементи повинні визначати весь зміст корпоративної культури сучасних співробітників сил охорони правопорядку.

## Висновки

Таким чином, реалізація заходів, що рекомендовані, на основі уявлень цивільного населення, сприятиме: поліпшенню іміджу сил охорони правопорядку та супутніх йому явищ, таких як престиж професії, авторитет співробітників, довіра і повага до них з боку громадян; формуванню співробітника сил охорони правопорядку нового, сучасного стандарту; зміцненню довіри населення до сил охорони правопорядку; підвищенню правової компетентності та загального рівня правової свідомості громадян, їх готовності брати участь у вирішенні проблем з охорони правопорядку, що безперечно сприятиме більш ефективному виконанню співробітниками своїх службових обов'язків.

## Список літератури

1. Зозуля І.В. Технології іміджу і партнерства як складові реформування системи МВС України / І.В. Зозуля // *Право і безпека*. – 2005. – Т. 4, № 3. – С. 63-70.
2. Перельгіна Е.Б. *Психологія іміджа: Учебное пособие* / Е.Б. Перельгіна. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 223 с.
3. Порфімович О.Л. *Імідж органів внутрішніх справ України (Організація. Управління): моногр.* – Б. Церква: ТОВ „Червона Рута-Турс”, 2004. – 288 с.

Надійшла до редколегії 27.11.2009

**Рецензент:** д-р військ. наук, проф. І.О. Кириченко, Академія внутрішніх військ МВС України, Харків.

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА СИЛ ОХРАНЫ ПРАВОПОРЯДКА (НА ОСНОВЕ СУБЪЕКТИВНЫХ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ ГРАЖДАНСКОГО НАСЕЛЕНИЯ)

И.В. Воробьева

*В статье представлены результаты исследования представлений граждан о направлениях улучшения имиджа сил охраны правопорядка. На основе полученных данных предложен комплекс рекомендаций. Реализация предложенных мероприятий будет способствовать улучшению имиджа сил охраны правопорядка и сопутствующих ему явлений, таких как престиж профессии, авторитет сотрудников, доверие и уважение к ним со стороны граждан.*

**Ключевые слова:** имидж сил охраны правопорядка, направления формирования имиджа, гражданское население, субъективные представления.

## THE MAIN DIRECTIONS OF IMAGE FORMATION OF THE SECURITY FORCES (BASED ON SUBJECTIVE REPRESENTATIONS OF CIVILIANS)

I.V. Vorobyova

*The article presents the results of the research citizens representations about ways to improve the image of the security forces. On the basis of the received data the complex of recommendations is offered. Realization of the proposed activities will contribute to improving the image of the security forces and the concomitant phenomena, such as the prestige of the profession, the authority workers, the trust and respect for him by citizens.*

**Keywords:** image of the security forces, ways of image formation, civilians, subjective representations.