

негативных последствий необоснованного переноса зарубежного опыта необходимо придерживаться следующих общих подходов:

изучение зарубежного опыта в более широком политическом, идеологическом, культурно-историческом контексте;

проведение аксиологического анализа осваиваемого опыта: насколько он актуален и востребован в конкретной ситуации, соответствует ли общей концепции развития системы органов внутренних дел;

прогнозирование возможной эффективности внедрения зарубежного опыта;

всесторонний учет особенностей славянского и, в частности, белорусского менталитета.

#### Список использованных источников

1. Ипатьев, Н. Преступник «теряет лицо» / Н. Ипатьев // *Милиция*. – 1998. – № 1.
2. Кикоть, В.Я., Столяренко, А.М. *Юридическая педагогика* : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности 021100 «Юриспруденция». – М. : Юнити-Дана, 2004. – 895 с.
3. Погорелая, М. Работа немецким полицейским и зарплата полицейского в Германии [Электронный ресурс] / М. Погорелая. – Режим доступа: <https://okrabota.de/blog/rabota-politsejskim-v-germanii/>. – Дата доступа: 20.11.2018.
4. Подгайный, А.М., Шиенкова, А.С. Зарубежный опыт оценки эффективности деятельности полицейских структур // *Вестн. Краснодар. ун-та МВД Росии*. – 2014. – № 4 (25). – С. 126–129.
5. Яковлев, К.Л. *Государственно-правовые основы организации правоохранительных органов зарубежных стран* : монография / К.Л. Яковлев, Е.И. Яковлева, О.Н. Яковлева. – М. : ИНФРА-М, 2011.

УДК 378.635 + 008 + 316.75

*С.В. Масленченко*

#### ПРЕДПОСЫЛКИ ПОЯВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, НЕГАТИВНО ВЛИЯЮЩЕЙ НА ИМИДЖ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, И МЕРЫ ПО ИХ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ

В ходе проведенного осенью 2018 г. исследования на основании методов факторного анализа, экспертного опроса, контент-анализа документов выявлены основные объективные и субъективные предпосылки появления информации, негативно влияющей на имидж государственных органов, разработаны основные меры по нейтрализации негативных информационных поводов.

Объективные предпосылки появления информации, негативно влияющей на имидж государственных органов:

1. Административная волокита, формализм, бюрократизм (неприятие своевременных мер по устранению последствий нарушения прав и свобод граждан, искоренение несправедливости, затягивание решения данных проблем).

2. Излишняя и возрастающая правовая регламентация все большего числа общественных отношений, ведущая к росту социального недовольства и напряжения.

3. Командный стиль взаимодействия с гражданами. Причина – заимствование подчиненными от руководителей командной модели взаимодействия с общественностью; отношение к гражданам, как к военнослужащим. Как следствие – отсутствие ценностных установок на конструктивное и уважительное взаимодействие с гражданами; нарастание негативных оценок в СМИ (включая электронные ресурсы) и среди граждан (включая блогеров и пользователей социальных сетей); снижение авторитета среди общественности.

4. Малое количество позитивных оценок профессиональной деятельности от самого ведомства, вышестоящих руководителей, местной администрации, граждан, а также от персонала самих территориальных подразделений.

5. Недооценка руководителями влияния мнения самих сотрудников, членов их семей, родственников и их знакомых на формирование положительного имиджа ведомства силового блока среди населения.

6. Недостаточность позитивных оценок деятельности ведомств в средствах массовой информации (без учета применения технологий манипулирования и создания «новостей»).

7. Отсутствие общегосударственной и ведомственной системной работы по созданию и поддержанию положительного имиджа органов государственной власти, которая включала бы меры по формированию и поддержанию внутреннего имиджа (формирование положительного микроклимата, корпоративной культуры, дебиюрократизация деятельности, минимизация несвязанных с предназначением обязанностей и поручений) и меры по формированию и поддержанию положительного внешнего имиджа (включая формирование авторитета среди сотрудников Министерств и территориальных представительств, комплиментарность граждан и государственных органов).

8. Сохранение обусловленных спецификой профессиональной деятельности (информационной закрытости ряда ведомств, что не позволяет многим государственным органам отвечать на вопросы любой аудитории в достаточном объеме), а также информационной инициативы.

9. Низкая степень скоординированности ведомств системы обеспе-

чения национальной безопасности в процессах противодействия информационным рискам, затрагивающим правоохранительную сферу.

10. Самоустранение местных администраций в вопросах взаимодействия территориальных правоохранительных органов с населением.

11. Сохранение в общественном сознании устойчивых негативных стереотипов о распространенности среди государственных служащих взяточничества, кумовства, неправомерного применения силы, низкого интеллектуального и культурного уровня руководителей и рядовых исполнителей.

12. Невысокий уровень правовой культуры населения, распространенность правовых вымыслов и заблуждений.

13. Низкий уровень готовности персонала государственных органов к работе с населением в конфликтных ситуациях.

14. Низкий уровень готовности персонала государственных органов к работе со средствами массовой информации.

15. Нерешенные проблемы в формировании индивидуального имиджа руководителя (индикаторы: уровень общей культуры, образованности, ораторских способностей, гибкости ума, коммуникабельности и др.).

16. Недостаточная роль общественных организаций (например, общественных советов, БРСМ и др.) в реформировании деятельности государственных органов и в выстраивании партнерских отношений с населением.

Субъективные предпосылки появления информационных поводов, негативно влияющих на имидж государственных органов:

1. Низкий интеллектуальный уровень руководителей и сотрудников, вызванный снижением доли гуманитарного образования в рамках среднего и высшего образования. Профессионально некомпетентный руководитель и сотрудник не могут сформировать свою собственную профессиональную и нравственную позицию, что нередко приводит к ошибочной интерпретации действующих правовых норм во взаимодействии с населением и средствами массовой информации.

2. Низкий уровень нравственной культуры руководителя и сотрудника, вызванный снижением общей культуры населения, деформацией моральных норм. Проблемы в виде: противоречия между служебным и нравственным долгом, между формальными правилами поведения и нравственным содержанием реального поступка, между служебным этикетом и нравственной добродетелью возникают и в процессе нравственного перерождения руководителя и сотрудника, в результате которого служба может превращаться в прислуживание, благородство – в подхалимаж, сохранение чести государственного служащего – в поспешное достоинство личности.

Меры по повышению эффективности противодействия негативным информационным поводам:

1. Устранение объективных и субъективных предпосылок появления информации, негативно влияющей на имидж государственных органов.

2. При возможности, с учетом специфики профессиональной деятельности, распространение передового опыта партнерских отношений по взаимодействию ведомства с гражданами.

3. Ограничение взаимодействия с общественностью и СМИ руководителей и сотрудников, которые не могут конструктивно презентовать себя и ведомство. В отношении руководителей – реализация системы и комплекса мер по формированию индивидуального имиджа.

4. Культивирование в сознании сотрудников (от рядового исполнителя до руководителя) стремления помогать гражданам, защищать права, свободы и законные интересы, независимо от политических, экономических, культурных и иных взглядов граждан; формировать терпимость к инакомыслию и плюрализму мнений. Дальнейшее развитие государственной идеологии «Государство – для народа».

5. Создание под руководством Совета Безопасности Республики Беларусь постоянно действующей консультационной группы по координации информационного взаимодействия ведомств силового блока с общественностью и средствами массовой информации, а при Министерстве информации Республики Беларусь – аналогичной группы для координации информационного взаимодействия среди остальных государственных органов.

Условием минимизации негативного информационного влияния на общественное мнение и дальнейшего развития политики открытости и доступности для граждан и средств массовой информации, например, органов внутренних дел Республики Беларусь ведомства Программа формирования положительного имиджа ОВД и престижа службы в них (далее – Программа), которая должна включать основные организационные, информационные, кадровые и правовые мероприятия по укреплению имиджа органов внутренних дел Республики Беларусь и престижа службы.

Так, в соответствии с Законом «Об органах внутренних дел Республики Беларусь» деятельность органа внутренних дел является гласной, открытой для граждан и средств массовой информации в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Республики Беларусь. Орган внутренних дел в порядке и пределах, определяемых законодательством, информирует государственные органы, обществен-

ные объединения, средства массовой информации, граждан о состоянии общественного порядка и мерах по его обеспечению, что выдвигает повышенные требования к имиджу органа внутренних дел.

Имидж органов внутренних дел Республики Беларусь является сложным и многоаспектным феноменом, структура и содержание которого определяются совокупным действием следующих существенных черт: носителем имиджа выступает корпоративное объединение – специфический по своей природе государственный институт с особой сферой деятельности, не предполагающей однозначного восприятия со стороны различных социальных слоев и групп; целевую аудиторию воспринимающих имидж составляет общество во всей его совокупности, без игнорирования каких-либо отдельных сегментов; механизм формирования имиджа сопровождается целенаправленным созданием устойчивого восприятия существующего правового режима и государственной власти в целом; формирование имиджа предполагает активное использование широкого спектра социальных технологий, включая инструменты информационной политики; в отличие от индивидуального, целью корпоративного имиджа выступает создание узнаваемого и повторяемого имиджа организации в целом, а не наделение ее сотрудников персональными и неповторимыми характеристиками.

Причинами, негативно влияющими на имидж в целом, являются:

имеющиеся недостатки в деятельности органов внутренних дел Республики Беларусь;

недостаточная эффективность информационных сообщений о деятельности органов внутренних дел Республики Беларусь;

отсутствие целевого финансирования на соответствующие мероприятия по повышению имиджа;

необъективное отражение фактов, характеризующих деятельность органов внутренних дел Республики Беларусь, средствами массовой информации.

Реализация Программы предполагает решение следующих задач:

осуществление организационных и практических мероприятий, направленных на формирование внутреннего и внешнего позитивного имиджа органов внутренних дел Республики Беларусь и престижа службы в них, позволяющих оперативно оценивать состояние системы после каждого нововведения и при необходимости вносить коррективы;

дальнейшее реформирование и совершенствование имеющихся социальных характеристик органов внутренних дел Республики Беларусь (правовых, экономических, социокультурных, брендинговых, имиджевых), а также организационное и материально-техническое укрепление органов внутренних дел Республики Беларусь;

совершенствование системы комплексного информационного обеспечения деятельности органов внутренних дел Республики Беларусь, оказывающей положительный эффект на формируемый имидж ведомства и престиж службы.

Основные направления реализации Программы:

1. Мероприятия по формированию и совершенствованию внутреннего имиджа органов внутренних дел Республики Беларусь.

2. Мероприятия по формированию и совершенствованию внешнего имиджа органов внутренних дел Республики Беларусь.

3. Мероприятия по формированию и совершенствованию престижа службы в органах внутренних дел Республики Беларусь.

Научное обеспечение осуществляется на всех этапах подготовки, реализации и корректировки Программы. Меры по формированию, продвижению и повышению имиджа и престижа органов внутренних дел Республики Беларусь разрабатываются отраслевыми главными управлениями (управлениями), отраслевыми управлениями Министерства внутренних дел Республики Беларусь (МВД) и в обязательном порядке проходят научную экспертизу.

На организационном этапе необходимо изучение состояния проблемного поля: оценка внутреннего и внешнего имиджа органов внутренних дел Республики Беларусь, престижа службы в органах внутренних дел Республики Беларусь независимым (неведомственным) учреждением.

В ходе реализации Программы необходимо изменение методики изучения общественного мнения о работе органов внутренних дел Республики Беларусь. Подобного рода мониторинговые исследования должны в обязательном порядке:

осуществляться независимым (неведомственным) учреждением;

строго соответствовать социологическим и иным методикам и инструментариям;

не носить ангажированный характер;

охватывать три группы респондентов:

а) население Республики Беларусь;

б) представителей органов системы обеспечения национальной безопасности, в чью компетенцию входит взаимодействие с органами внутренних дел Республики Беларусь;

в) независимых экспертов;

при несовпадении оценочных позиций проводить повторное исследование для определения выявленных в ходе первичного исследования расхождений и противоречий.

Проведение мониторинговых исследований по различным направлениям деятельности органов внутренних дел Республики Беларусь пред-

ставляет основу для принятия своевременных и практически значимых решений, направленных на повышение качества деятельности, а значит, и формирования положительного имиджа.

Для повышения объективности и достоверности результатов мониторинговых исследований предполагается организация тесного взаимодействия с независимыми аналитическими и научно-исследовательскими центрами, неправительственными организациями.

На основании мониторинговых данных создается и постоянно актуализируется Комплекс мер по реализации Программы повышения имиджа органов внутренних дел Республики Беларусь и престижа службы в них (далее – Комплекс мер). Он должен разрабатываться отраслевыми управлениями Министерства внутренних дел Республики Беларусь и в обязательном порядке проходить научную экспертизу.

Ожидается, что описанные выше меры позволят:  
сформировать и поддерживать позитивный внутренний и внешний имидж органов внутренних дел Республики Беларусь;  
сформировать в общественном сознании представление о престижности службы в органах внутренних дел Республики Беларусь;  
обеспечат рост доверия к органам внутренних дел Республики Беларусь, улучшение мнения населения о деятельности органов внутренних дел Республики Беларусь.

УДК 159.9:316.6

**Ф.В. Пекарский**, кандидат философских наук, доцент

#### **ИМИДЖЕВЫЙ АСПЕКТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ОБОСНОВАННОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ**

Деятельность сотрудников органов внутренних дел преимущественно осуществляется в конфликтных условиях. Это следует из самой роли и статуса сотрудника как выразителя силы государственного принуждения к правопослушному образу жизни и правомерному проведению.

С психологической точки зрения, конфликт – противостояние противоборствующих сторон по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого, протекающее в форме острого эмоционального переживания. Конфликт выступает важным явлением социальной жизни, которое способствует постоянному обновлению и

развитию всей системы межличностных и общественных связей. При помощи конфликта люди не только разрушают отжившие свое нормы и правила взаимодействия, но и приходят к необходимости заключения новых договоренностей. С опорой на психологический потенциал конфликта, наконец, люди организуют сам коммуникативный процесс. Общаясь, мы сталкиваемся с недопониманием и проекциями. Конфликт позволяет нам остановиться и найти решение, которое позволит развиваться взаимодействию сторон уже не «вслепую», а целенаправленно и ко взаимной пользе.

Перечисленные выше обстоятельства не позволяют однозначно негативно оценивать роль конфликтов и конфликтных ситуаций. Однако мы должны быть объективны. Конфликты могут играть и деструктивную роль, особенно, если ничего не делать, не влиять на характер их протекания либо действовать, доверяясь сугубо интуиции, алогично. Они могут серьезно препятствовать оперативному и эффективному решению задач по обеспечению законности и правопорядка. Неумение сотрудников использовать эффективные психологические технологии разрешения конфликтных ситуаций в конечном итоге может привести к существенному снижению авторитета и престижа ОВД и в целом государственных органов системы обеспечения национальной безопасности.

Для того чтобы любую конфликтную ситуацию обратить в сторону возможных позитивных последствий, *конфликтами необходимо управлять*.

Как уже обозначалось выше, конфликт может возникнуть как на почве наличия реальных противоречий и проблем, столкновения жизненно важных интересов, так и на вымышленной (воображаемой) основе. Основным условием конфликта и способом его организации выступают *конфликтные ситуации* – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними. Спусковым крючком в развитии конфликтных ситуаций служат *инциденты* – конкретные эпизоды, завязки, стечения обстоятельств, являющихся поводом для конфликта. При этом инциденты могут иметь скрытый (неявный) или открытый характер. Если инцидент явный, мы имеем возможность непосредственно наблюдать причины и поводы возникновения противостояния сторон. Если инцидент неявный, возможность своевременного отреагирования будет обуславливаться преимущественно наличием у сотрудника высокого уровня психологической культуры, наблюдательности и чувствительности. Упустив момент зарождения непосредственного конфликта, сотрудники могут лишиться шансов и возможностей