

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

разобраться в обслуживаемой ситуации профессиональной деятельности с минимальными временными и иными затратами.

Отметим, важно не только адекватно и своевременно реагировать на развитие конфликтной ситуации, но и психологически обоснованно профилировать их возникновение за счет шагов по своевременному снижению напряжения психологического контакта и прояснением законности требований со стороны самого сотрудника.

Возможность *управления конфликтом* предполагает четыре группы психологических явлений:

личную осознанность, самоконтроль, психологическую устойчивость, наличие взвешенной профессиональной позиции. Если сотрудник недостаточно понимает причины собственных реакций, не способен устойчиво реагировать на провокации и разнообразные предъявляемые стимулы, конфликтогены, то, очевидно, что ему в принципе не удастся совладать не только со своими эмоциями, но и с переживаниями оппонентов, убедить их в чем-либо и добиться от них изменений в поведении, форме либо способе самовыражения;

контроль изменений и соразмерность отреагирования с целью снижения либо подпитки энергии конфликтной ситуации. Психологически обоснованные действия сотрудников по управлению конфликтом предполагают понимание особенностей их функционирования. Прежде всего важна оперативность и конгруэнтность (соразмерность) предпринимаемых шагов. Во-вторых, важно понимание последствий (любая мера воздействия на ситуацию имеет свои особенности и ограничения, но обязательно приводит к некоторому набору изменений);

знание и понимание сотрудником логики, общего психологического механизма развития конфликтной ситуации и психологии поведения. Понимание сотрудником психологических закономерностей и особенностей развития конфликтных ситуаций и психологии отношений в целом, специфики поведения и отреагирования личностей разного психотипа, вооружает его действенным инструментарием в работе;

умение использовать ресурсы для психологического воздействия на оппонентов по конфликту. Сотрудник должен знать и понимать, что в некоторых ситуациях он должен полагаться только на себя, в некоторых – апеллировать к общественному мнению и здравому смыслу, в некоторых – напоминать о присутствии рядом с оппонентом несовершеннолетних детей, о наличии у него ответственности не только перед собой, но и своей семьей, обществом, государством. В ряде случаев важно уметь опираться на психологическую и профессиональную помощь коллег и сослуживцев. В иных случаях даже привлекать на свою сторону общественность, готовую оказать сотруднику непосредственное содействие

в решении профессионально важной задачи, например, нейтрализации буйного правонарушителя и одновременного обеспечения сохранности улик и криминалистических следов на месте правонарушения (за счет их охраны со стороны временно привлекаемых лиц).

Управлять конфликтом – значит в полной мере применять комплекс знаний, навыков и умений по совладанию с энергией конфликта и ее перенаправлением на ожидаемый позитивный результат.

Для достижения заявленных возможностей со стороны МВД Республики Беларусь в настоящее время делается многое. Организуются практические занятия с сотрудниками (например, подразделений ГАИ) по отработке навыков реагирования на отдельные формы поведения граждан как участников дорожного движения, так и сторонних наблюдателей ситуаций профессионального общения сотрудников. Организуются лекционно-семинарские занятия в системе идеологической подготовки по конфликтологической тематике. Вопросы конфликтологии включаются в учебные программы повышения квалификации и переподготовки сотрудников на базе ведомственных учреждений образования; в систему дистанционного обучения лиц, включенных в резерв для назначения на руководящие должности; в систему служебной подготовки сотрудников спецподразделений. Благодаря предпринимаемым усилиям уровень психологической культуры сотрудников в вопросах возможностей управления конфликтами постоянно растет. Но, конечно, нет повода для успокоения.

Жизнь не стоит на месте. И психологические знания, навыки и умения управления конфликтами нуждаются в постоянном обновлении, подкреплении и развитии. Причинами актуальности этого обновления сегодня служат в числе прочих: существенные изменения в социальной системе, вызванные сменой поколений (поведение молодежи часто опосредуется особыми психологическими алгоритмами и императивами, в которых следует ориентироваться и самим сотрудникам); отдельные социально-экономические и социально-политические процессы, происходящие в нашем обществе (например, привычно толерантные межконфессиональные религиозные отношения в нашей стране могут инспирироваться деструктивными силами, провоцируя межличностные и даже межгрупповые конфликты на религиозной почве, к чему нужно быть готовым отдельным категориям сотрудников; конфликты могут подпитываться отдельными политическими идеями, особенно в канун выборов и т. п.). Сотруднику важно постоянно быть в тонусе, своевременно обогащать багаж своих профессиональных знаний и умений новейшими технологиями, включая психотехники и приемы психологического воздействия в ситуациях оперативно-служебной деятельности.

Решая задачи по разрешению разнообразных конфликтных ситуаций, возникающих при осуществлении оперативной-служебной деятельности, сотрудники вынужденно осуществляют ряд действий, направленных на минимизацию рисков и угроз возникновения неблагоприятных последствий. Эти шаги можно свести в обобщенный алгоритм, воспроизведение которого в большинстве случаев позволяет достичь ожидаемых результатов и избежать остроты конфликтного противоборства.

Действенный алгоритм поведения в конфликтной ситуации включает в себя следующее:

произведите оценку состояния безопасности. Это и оценка уровня личной профессиональной безопасности, и оценка безопасности для других участников ситуации профессиональной деятельности. Отсутствие объективных рисков и угроз позволяет легко установить и развить первичный психологический контакт с опорой на позитивные установки взаимного уважения, корректного профессионального общения и делового сотрудничества;

сохраняйте внешнее спокойствие, сдержанность и неспешность. Спешащий, суесящийся сотрудник не может выглядеть авторитетно и убедительно в глазах гражданина. Уверенный в себе человек, имеющий право целенаправленно поведать поведение других людей всегда собран и спокоен, поскольку убежден в своей правоте и правильности своего видения ситуации. Важно своевременно предпринять шаги по формированию у объектов профессиональной заинтересованности такого первого впечатления о себе, с опорой на которое можно гарантированно обеспечить позитивное разрешение любой проблемной ситуации;

*в процессе профессионального общения важно проявлять **внимательность** к собеседнику, эмоциональную выдержанность и психологическую устойчивость, а также отдавать предпочтение слушанию перед говорением.* Сотруднику важно сдерживать спонтанные негативные эмоции, возникающие по отношению к некоторым категориям граждан (раздражительность, справедливый гнев, брезгливость и др.). Важно замечать, что происходит с гражданином в процессе конфликтного взаимодействия (как меняется его мимика и пантомимика, темпоритмика и содержательность речи). Кроме того, ценным качеством сотрудника выступает способность выслушать гражданина, разобраться в его видении ситуации, разумеется, если этот монолог не является для последнего сугубо попыткой затянуть время, отвлечь внимание и избежать требуемого пресечения своих противоправных действий. Психологически тот, кто говорит меньше и по делу воспринимается более убедительной и авторитетной фигурой;

важно демонстрировать, что Вы понимаете чувства своего собеседника. Одной из наиболее часто встречающихся ошибок, допускае-

мых при урегулировании конфликтных ситуаций, выступает попытка сотрудника вступить в спор с оппонентом с целью его переубеждения. Но в конфликтной ситуации это не работает. Скорее даже имеет обратный эффект: тот, кто пытается приводить в споре свои аргументы в ответ на аргументы собеседника, как правило, выглядит оправдывающимся, т. е. занимающим психологически менее убедительную позицию. В то же время сотруднику важно поддерживать конструктивный вектор развития конфликта и давать своему визави обратную связь. Но этот отклик целесообразно давать не на смысл высказываний, а на непосредственные переживания оппонента («Я понимаю, что Вы сейчас встревожены», «Я вижу, что Вы волнуетесь» и т. п.). Действуя подобным образом, сотрудник успокаивает и психологически сдерживает возможную агрессию (в том числе пассивную) со стороны гражданина;

ищите общее в Ваших позициях, выделяя в сообщении другого человека то, с чем Вы можете согласиться. Вам не нужно соглашаться с выводами, сделанными инициатором конфликта, или с его оценками ситуации. Нужно всего лишь согласиться с очевидными отдельными аспектами сообщения, тем самым создавая атмосферу доверия и в то же время почву для дальнейшего совместного поиска решения проблемы. Легче всего психологически присоединиться к очевидному. При этом важно не давать собеседнику перескакивать с темы на тему, своеобразно и в свою пользу интерпретировать Ваши слова, в целом управлять процессом общения и выделять темы для обсуждения. Управляя конфликтом, Вы автоматически наделяетесь обязанностью управления форматом общения в его рамках. Ни в коем случае не поддерживайте конфликтогенные (если не находится изящный и остроумный способ ответить, игнорируйте большую часть из них за исключением прямых оскорблений, которые Вам необходимо обозначить как фиксируемый Вами юридический факт (брань и попытка препятствовать законным требованиям сотрудника);

применяйте психотехники профессионального общения (правильного построения фраз), избегая публичных разбирательств. Никогда не спешите. Молчание не менее информативно, чем говорение. Паузы между словами психологически не воспринимаются как отсутствие мнения, если они длятся меньше 9 секунд (хоть это очень заметный по длительности временной в эмоционально нагруженной ситуации, но факт есть факт). Недоговаривание или озвучивание явно ошибочных либо нечетких, спорных, неясных и неочевидных посланий вредит конструктивному диалогу. Сотруднику важно отслеживать чистоту и культуру своей речи, развивать свои коммуникативные навыки и умения с тем, чтобы уверенно говорить «на одном языке» с представи-

телями любых социальных слоев и социально-демографических групп, использовать строго выверенные речевые клише для целенаправленно-го воздействия на собеседников;

необходимо уверенно, убедительно и настойчиво (безапелляционно требовательно) предложить свой вариант решения проблемы. Сотрудник всегда прав. Если это не так, то есть повод усомниться в его профпригодности. Если он прав, он должен уметь убедительно требовать учета и принятия его команд адресатами. Зная особенности движения энергии в развитии конфликта, сотрудник должен избегать озвучивания этих установок на фазах нарастания эмоциональной напряженности и в то же время настоять на соблюдении своих требований на фазах ее снижения.

С целью уверенного овладения описанным алгоритмом сотрудникам необходимо постоянно расширять и углублять свои представления об особенностях возникновения и протекания конфликтных ситуаций, о возможностях применения психотехник профессионального общения в различных ситуациях и условиях осуществления служебной деятельности, о психологически обоснованных инструментах установления контакта с различными категориями граждан, о ведущих и ситуативно значимых психотипах личности основных участников правоприменительной практики, о возможностях оперативной психодиагностики в ситуации конфликта средствами оперативного профайлинга и психологической теории верификации показаний. Серьезным подспорьем в этом случае является совокупность работ отечественных и зарубежных авторов в области исследований юридической психологии и ее ответвлений.

УДК 351.74 + 82.08

В.Л. Голубев, кандидат философских наук, доцент

СЛУЖЕБНАЯ КУЛЬТУРА

КАК ФАКТОР ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Культура, нравственность, духовность приобретает сегодня исключительную важность для сотрудников правоохранительных органов, ибо они являются критериями общественной оценки деятельности органов внутренних дел, формирующих имидж милицейской корпорации.

Имидж (в переводе с англ. образ) представляет собой стереотипизированный образ конкретного объекта, существующий в массовом сознании. Понятие имиджа распространяется не только на конкретного человека, но и на организацию, профессию. Имидж указывает на степень

успеха и стабильности, демонстрирует профессиональную группу и сотрудника с выгодной стороны. Один профессиональный навык работника не всегда обеспечивает хорошую должность или повышение. Для этого надо уметь располагать к себе людей, т. е. обладать определенным имиджем.

Имидж выполняет две основные задачи: свое продвижение в обществе и коррекцию репутации (улучшить ее).

Основные функции имиджа:

номинативная – призвана создать узнаваемость, марку;

эстетическая – призвана выделить эмоциональный образ, отклик, создать впечатление;

консервативная – призвана подчеркивать и защищать основную идею деятельности;

адресная – призвана связать его с целевыми аудиториями воздействия.

Имидж наполовину принадлежит всей системе МВД (фирме), так как он выстраивается, формируется, совершенствуется собственными структурами и личным составом на протяжении многих лет. Другая половина имиджа возникает в массовом сознании людей (потребители), что определяет престиж, ранг в обществе органов внутренних дел.

«Картина» имиджа связана с тем, как его носители-сотрудники правопорядка действуют в соответствии со своими специфическими обязанностями, как говорят и общаются, какими обладают профессиональными и общечеловеческими умениями, какие у них осанка, позы, мимика, жесты, аксессуары, какое поведение. На личностном уровне важны психофизиологические особенности, тип личности, характер, темперамент, личное обаяние, нравственные, коммуникативные качества. На социальном уровне имеет значение образование, статус личности, модели его ролевого поведения, нормы и ценности, стиль общения, связи и т. д. Профессиональный уровень включает в себя стиль деятельности, уровень специальной подготовки, профессионализм, служебный опыт, служебную культуру. Из этого вытекает, что имидж – довольно устойчивое образование, но требующее постоянного «подкрепления».

Имидж органов внутренних дел – совокупность личных имиджей всего личного состава. Прежде всего имидж сотрудника милиции отражает образ государственного служащего, наделенного особыми правами, принудительными полномочиями, что предполагает не только внешнюю атрибутику принадлежности к этой профессиональной общности (форменная одежда, погоны, знаки отличия, окружение, амуницию и т. д.), но и гармоничное сочетание внешнего (формы) с