

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

внутренним (содержанием), которое включает в себя моральные качества, поступки, поведение. Не случайно распространено выражение – «форма обязывает». Форменная одежда (стиль, покрой, опрятность, чистота, соблюдение правил ношения) являются индикатором сформированности целого комплекса профессионально-нравственных качеств: чувства собственного достоинства; уважительного отношения к себе, гражданам, коллегам; гордость за принадлежность к ОВД; ответственность за выполнение профессиональных функций. Значит, имидж выступает одним из элементов профессиональной этики.

Формирование положительного имиджа ОВД связано с пониманием того, что сотрудники обязаны обладать высокой профессиональной и общей культурой, которая бы соответствовала лучшим ожиданиям общества.

Профессиональная и служебная культура сотрудников органов внутренних дел отождествляется с профессиональным достоинством и профессиональной честью.

Профессиональное достоинство во многом является следствием достойной профессии, т. е. определяется общественной значимостью данной профессии, ее престижем, сложившимся общественным мнением. В индивидуальном плане формирование и укрепление профессионального достоинства связано с воспитанием любви или хотя бы должного уважения к избранной профессии. Профессиональное достоинство личности тесно связано с ее конкретным положением в служебном коллективе, личными заслугами, соответствующей мерой уважения и почета, т. е. с честью сотрудника как представителя конкретного коллектива и всего милицейского корпуса. Надев погоньи сотрудника органов внутренних дел, работник, как бы авансом, получает частицу почета и славы всего огромного коллектива достойных работников, стоящих на страже правопорядка в течение многих лет. Это накладывает на каждого сотрудника органов внутренних дел особую ответственность за поддержание его чести не только как конкретной личности, но и как представителя всего рядового и начальствующего состава ОВД. Не секрет, что и население оценивает работников правопорядка не только как конкретных представителей власти, но и обобщенно, перенося на человека в милицейском мундире добрую или недобрую славу других сотрудников органов внутренних дел.

Профессиональная честь требует от сотрудников поддерживать репутацию, авторитет своего служебного коллектива. Честь – признание не только прошлых заслуг и сегодняшних добродетелей и достоинств, но и хорошее стимулирование дальнейшего морального совершенствования.

Честь сотрудника определяется не его служебным или материальным положением, специальным званием, образованием, а только его личными моральными, деловыми, политическими, интеллектуальными качествами, как гражданина, патриота, как представителя органов внутренних дел.

Если честь – совокупность высших морально-этических принципов личности, достойные уважения и гордости моральные качества, высокая культура, незапятнанная репутация и доброе имя, то достоинство сотрудника – это его доблесть, честность, благородство, чистая совесть. Таким образом, профессиональное достоинство и честь являются эталоном для определения нравственной культуры или безнравственности каждого члена милицейского коллектива.

Элементы служебной культуры – долг и совесть. Профессиональный долг сотрудника свидетельствует об осознанном принятии требований профессии и об ответственности перед обществом и своим коллективом за безусловное и качественное обеспечение всего «фронта» работ на порученном участке.

Профессиональная совесть отражает способность человека к нравственному самоанализу и самооценке. Посредством совести осуществляется моральный самоконтроль личности.

Чем выше развито у сотрудников чувство личного и служебного достоинства, чем больше они дорожат своей профессиональной честью, тем значимее их социальная ценность.

Общество автоматически наделяет сотрудников милиции такими моральными качествами, как мужество, смелость, решительность, ответственность, справедливость, требовательность, принципиальность и др. И сотрудники обязаны для поддержания имиджа демонстрировать и проявлять их. Подобные качества могут быть и у представителей иных профессий, но у сотрудников органов внутренних дел они являются профессионально необходимыми. Иначе могут проявляться безответственность, попустительство, беспринципность, беспечность, халатность и т. п.

В органах внутренних дел профессионально-имиджевые качества проявляются конкретнее, чем в обществе в целом. Так, гуманизм – это не абстрактное человеколюбие, а защита интересов добропорядочных и законопослушных граждан и непримиримость к правонарушениям и преступлениям. Коллективизм в милиции проявляется в личной ответственности каждого за судьбу общего дела, в товарищеской солидарности и он не имеет ничего общего с панибратством и круговой порукой. Справедливость может обеспечиваться только равенством всех перед

законом. Кстати, авторитет закона в значительной степени зависит от авторитета кадров ОВД, людей в погонах, олицетворяющих собой закон, от их профессионального мастерства и культурно-нравственных качеств.

Во многом поддерживать имидж и моральный престиж милицейской профессии, внушать к ней доверие и позитивное отношение помогают Присяга, уставы, кодексы чести, правила профессиональной этики и т. д. Так, принесение присяги есть специфически нормативное закрепление основных составляющих профессионально-правовой культуры сотрудников милиции, как своеобразный правовой силовой готовности соблюдать установленные законодательством Республики Беларусь, приказами Министерства внутренних дел, прямыми начальниками порядок и правила при выполнении возложенных на них обязанностей и осуществлять имеющиеся у них полномочия.

Действия сотрудников органов внутренних дел должны быть не только законными, но и отличаться культурной наделенностью, носить культурный отпечаток. В первую очередь это проявляется в служебном этикете – в ОВД это система исторически сложившихся традиционных норм, правил и торжественных церемоний, этических по своему содержанию и эстетически-ритуальных по форме, имеющих символическое значение и являющихся органической частью служебной культуры. В основе служебной культуры лежат хорошая строевая выправка, осанка, правильное ношение форменной одежды, соблюдение субординаций и правил взаимных приветствий, отдавание воинского приветствия и т. д. Эти внешние «знаки» для многих граждан являются притягательными и интересными.

Служебная культура формируется на основе общечеловеческих правил поведения, которыми являются соблюдение вежливости, корректности, тактичности, скромности, простоты, точности и т. п. Быть вежливым, значит уважительно относиться к своим собеседникам, гражданам. Это элементарное требование культуры поведения.

Корректность – оттенок вежливости, который заключается в умении держать себя в рамках приличия в любых ситуациях.

Тактичность – та необходимая мера, которую следует соблюдать в разговоре, в служебных и внеслужебных отношениях; это умение чувствовать границу, за которой словами наносится незаслуженная обида другому человеку. Тактичность требует не замечать мелкие оплошности, быть выдержанным, неназойливым. Тактичный сотрудник воздерживается от вопросов, ставящих партнеров по общению в неловкое положение. Тактичность сводится к чувству меры.

Скромность – одна из важнейших общепринятых норм этикета. Скромный сотрудник никогда не будет излишне демонстрировать себя, кичиться своими достижениями. Скромность сопровождается простотой – не простоватостью, не фамильярностью, не панибратством.

Точность – умение давать и держать слово, ценить время, ясно выражаться, выполнять порученное в срок. Это важнейший принцип культуры службы.

Культура сотрудника проявляется также в его речи и в ежедневно употребительных выражениях (спасибо, благодарю, извините, прошу прощения, здравствуйте, пожалуйста). Речевой этикет предполагает высказывание словесных форм учтивости, вежливости.

Выступая перед населением, сотрудник «проверяет» свой общественный имидж. Он должен донести свои мысли содержательно, логично, убедительно, ясно и доступно. Существенное значение имеет тон и интонация (конечно же, не заносчивый и самонадеянный).

Многообразные контакты с людьми требуют от представителей ОВД знания социальной психологии, понимания внутреннего мира человека, восприятия тех эстетических чувств, которые движут его поступками. Умение ориентироваться в эмоциональной сфере человека позволяет установить контакт с ним, вызвать его на откровенный разговор, понять сложный механизм психической мотивации его действий и поступков. Культура чувств сотрудника органов внутренних дел выступает как критерий его профессиональной квалификации, ибо чувство справедливости, бережное отношение к человеческому достоинству доступно лишь тому, кто не только широко мыслит, но и тонко чувствует.

Сотрудник и в своем учреждении и за его пределами должен быть опрятным, иметь строевую подтянутость, держаться с достоинством и не сутулиться, ходить твердым и энергичным шагом. Следует помнить, что внешний вид и форма вызывают доверие. Оценка внешнего вида складывается из характера состояния одежды и обуви. Руки в карманах, курение на ходу, большие сумки, мешки не красят сотрудника. В служебных помещениях следует быть приветливыми, говорить вполголоса, не отказывать коллегам в советах, не раздражаться, если оторвут от дела.

Соблюдение определенных служебно-культурных правил требует работа с документацией, общение с начальниками и гражданами, прием посетителей, звонки по телефону, поведение в общественных местах. Все это «кирпичики» внутреннего и внешнего имиджа милицейской корпорации.

Достаточен ли современный имидж ОВД, чтобы успокоиться?

Безусловно, нет, ибо об этом свидетельствует общественное мнение.

Значит, чтобы поддержать имеющийся имидж и укрепить его в будущем, необходимо реализовать содержательные мероприятия программного характера действия как на ведомственном, так и на личностном уровнях.

#### Список использованных источников

1. Голубев, В.Л. Профессиональный этикет и речевая культура : учеб. пособие / В.Л. Голубев. – Минск : Акад. МВД, 2017. – 397 с.
2. Егорышев, С.В. Профессиональная этика : курс лекций / С.В. Егорышев, А.Н. Ротовский, Т.Ф. Сулейманов. – М. : ЦОКР МВД России, 2005. – 240 с.
3. Правила профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел Республики Беларусь : приказ М-ва внутр. дел Респ. Беларусь, 4 марта 2013 г., № 67.
4. Узгорок, М.Ю. Служебная этика сотрудников ОВД : лекция / М.Ю. Узгорок, И.А. Андарало. – Минск, 2009. – 64 с.
5. Урбанович, А.А. Психотехнологии имиджа руководителя и сотрудников органов внутренних дел : учеб. пособие / А.А. Урбанович. – Минск : Акад. МВД, 2018. – 78 с.
6. Этика делового общения и служебный этикет сотрудников органов внутренних дел / сост. А.В. Сакович. – Минск, 2001. – 130 с.

УДК 351.74

*Е.Н. Мисун*, кандидат социологических наук, доцент

#### АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ФОРМИРОВАНИЯ ВНУТРЕННЕГО ИМИДЖА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Одним из приоритетных направлений деятельности органов внутренних дел является защита интересов личности, общества и государства от противоправных явлений, охрана общественного порядка, обеспечение общественной безопасности. При этом эффективность деятельности правоохранительных органов часто напрямую зависит от уровня доверия к милиции и готовности населения к сотрудничеству, оказания помощи сотрудникам органов внутренних дел начиная с предоставления ими информации о возможных правонарушениях, свидетельских показаний и заканчивая предоставлением в распоряжение милиции технических средств (автомобиля, телефона и т. д.), необходимых для задержания преступника.

Формирование положительного имиджа и поддержание деловой репутации является задачей, не менее важной, чем добросовестное исполнение служебных обязанностей. И если последнее остается «не-

видимым» для окружающих, то имидж большей частью относится к внешней стороне профессиональной деятельности и, следовательно, чаще подвергается обсуждению и оценке со стороны. В то же время, говоря о внешнем имидже, без внимания остаются актуальные вопросы формирования внутреннего имиджа.

Внутренний имидж представляет собой восприятие и психологическое отношение к организации ее сотрудников, составляющих внутреннюю имиджевую среду, передающую информацию об организации во вне, тем самым создавая или изменяя мнение о ней. В формировании внутреннего имиджа функционально работа осуществляется по двум направлениям: работа с кадрами (система управления и взаимодействия с сотрудниками, поддержание соответствующего социально-психологического климата) и внутренний PR (формирование корпоративной культуры).

Среди негативных моментов, препятствующих формированию позитивного внутреннего имиджа, следует отметить имеющийся устойчивый стереотип о «карательной» функции милиции у самих сотрудников органов внутренних дел, трансформирующийся в соответствующий стиль поведения и систему управления. Безусловно, являясь одним из субъектов правоохранительной системы, в своей деятельности сотрудники органов внутренних дел применяют комплекс юридических и организационных средств, включая меры государственного принуждения. Вместе с тем, наряду с другими институтами правоохранительной системы, ОВД призваны защищать интересы личности, общества и государства от преступных и иных противоправных деяний, охранять общественный порядок, обеспечивать общественную безопасность, выполнять тем самым важную социальную роль. Не все сотрудники в настоящее время готовы согласиться с мыслью о том, что органы внутренних дел должны быть ориентированы на выполнение специфического социального заказа – услуги, гарантирующей общественный правопорядок и безопасность населения. В ст. 2 Закона «Об органах внутренних дел Республики Беларусь» приоритетными задачами органами внутренних дел обозначены:

защита жизни, здоровья, чести, достоинства, прав, свобод и законных интересов граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее, если не указано иное, – граждане) от преступных и иных противоправных посягательств, обеспечение их личной и имущественной безопасности, защита прав и законных интересов организаций от преступных и иных противоправных посягательств в соответствии с компетенцией органов внутренних дел;