

ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

В представленной статье раскрывается сущность и содержание понятия имиджа, его значение для формирования общественного престижа и конкурентоспособности профессии стража порядка в государстве. В содержании работы отражены основные структурные составляющие имиджа сотрудников органов внутренних дел, принципы его формирования, показано значение личностных и профессиональных качеств, такта и культуры поведения в их профессиональном становлении, указаны основные направления, способствующие этому.

Ключевые слова: позитивный имидж, создание имиджа, идеальный образ, реальный образ, стратегия формирования имиджа, имиджмент, принципы формирования положительного имиджа, личностные и профессиональные качества, этикет, такт и культура поведения.

Y. P. Doronin. V. A. Sukhorukov

PROBLEMS OF FORMING LAW ENFORCEMENT OFFICERS' POSITIVE IMAGE

In the article the matter and the content of the notion of image are defined as well as its meaning for forming public prestige and competitiveness of the law enforcement officer's profession in a state. The main structural elements of the law enforcement officers' image and principles of its forming are reflected in the article. The role of personal and professional skills, tact and behavior culture in their professional development is determined. The main directions fostering this development are pointed out.

Keywords: positive image, image making, perfect image, real image, strategy of forming image, imagement, principles of forming positive image, personal and professional skills, etiquette, tact and behavior culture.

Сегодня вряд ли кто-нибудь будет оспаривать положение о том, что создание привлекательного, положительного имиджа является важной составляющей профессиональной деятельности. Формирование привлекательного и положительного имиджа полноправно может считаться частью культуры профессионала. Без такого имиджа наивно рассчитывать на уважение личности со стороны коллег и других окружающих. Безразличное отношение к формированию позитивного имиджа может косвенно свидетельствовать о недостатке профессиональной культуры данного человека.

Для руководителей правоохранительных органов повышение имиджа сотрудников — важнейшая задача, решению которой должно уделяться не меньше внимания, чем добросовестному исполнению служебных обязанностей. И если последнее зачастую остается «невидимым» для окружающих, то имидж большей частью относится к внешней стороне профессиональной деятельности и, следовательно, чаще подвергается обсуждению и оценке со стороны не только подчиненных, но и граждан, а также средств массовой информации.

«Полное доверие общества к сотрудникам

МВД — вот цель, к которой российские милиционеры должны всегда стремиться. Они должны сделать все, чтобы наши сограждане были уверены: их конституционные права и свободы являются незыблемыми, они живут и трудятся в правовом государстве, культурном и открытом обществе, свободной и безопасной стране» [3].

Создание позитивного имиджа должно быть неразрывно связано с формированием у окружающих состояния ожидания позитивных изменений, своеобразной установки на положительные эмоции. В профессиональной деятельности имидж сотрудника правоохранительных органов соединяется с восприятием его как личности, а также впечатлением от принимаемых им решений, содержания публичных выступлений, результатов практической деятельности и др.

Обретение профессионального имиджа не должно служить самоцелью. Однако обладание им составляет весьма существенную личностную и профессиональную характеристику сотрудника правоохранительных органов, имеет глубокий практический смысл.

Понятие «имидж» прочно вошло в наш язык. А поскольку язык отражает изменения, происходящие в реальной жизни, можно констатировать, что интерес к имиджу, как к социокультурному явлению, остается устойчивым.

«Имидж» — английское слово, обозначающее «образ», «ореол».

Самое общее определение имиджа — совокупность внешних характеристик человека, на основании которых формируется мнение о нем [5, с. 106]. Сложившееся мнение существенно влияет на ту роль, которую он играет в обществе. Понятие имиджа близко к понятию персонификации, но включает не только естественные свойства личности, но и специально созданные.

Таким образом, *имидж* — это образ-представление о конкретной личности, акцентирующий ее индивидуальность, специфику и наделяющий личность характеристиками, которые не присущи ее реальной сущности. Это образ, от начала до

конца созданный искусственно.

Создание имиджа — это сознательное конструирование тех или иных свойств и качеств субъекта, делающих его привлекательным для общественности и позволяющих решить конкретную задачу с его участием (поднять авторитет в глазах общественности).

Нельзя отрицать существование природной способности, дарования «нравиться людям», того, что Густав Лебон называл «обаянием», а Макс Вебер — «харизмой». Но мы акцентируем внимание на возможности искусственного конструирования этого качества. Имидж формируется в определенное время и для решения конкретных задач.

В современной имиджологии сложилась *стратегия формирования имиджа*. Она предполагает единство формы и содержания, когда внешние характеристики являются продолжением и отражением внутренних качеств личности, когда с изменением (улучшением) внутренних характеристик изменяются (улучшаются) и внешние, и наоборот.

Вместе с тем необходимо отметить, что данная схема сможет начать функционировать в общественном сознании только при условии ее соответствия ожиданиям социума, а они, как правило, концентрируются на «идеальном» образе. Таким образом, имидж — это всегда сфера пересечения ожиданий социума («идеального» образа) и особенностей личности объекта («реального» образа).

В процессе моделирования имиджа можно выделить пять основных этапов:

1. *Этап исследования*. В ходе данного этапа идет изучение ожиданий социума относительно объекта имиджа.

2. *Этап констатации*. На данном этапе выделяются сильные и слабые стороны объекта имиджа. Этот этап является логическим продолжением и завершением этапа «исследования», так как и слабые и сильные стороны определяются, исходя из выявленного «идеального» образа.

3. *Этап конструирования*. В процессе конструирования имиджа создается приемлемая для общественного мнения схема обработки информации, характеризующей объект.

4. *Этап введения.* На этом этапе созданный имидж вводится в сферу общественного сознания.

5. *Этап корректировки.* В ходе данного этапа изучается реакция общественного мнения на созданный имидж объекта и, если это необходимо, проводится его корректировка.

Свойства, присущие имиджу сотрудника правоохранительных органов, определяют набор качеств, который делает привлекательной его фигуру, а значит, предопределяет отношение к его личности. «Общество справедливо ожидает от современного сотрудника органов внутренних дел не только профессионализма, но и предъявляет высокие требования к его нравственному облику и морально-психологическим качествам» [2].

Имидж сотрудника правоохранительных органов складывается из разных составляющих (*личностных и профессиональных качеств*). Рассмотрим некоторые из них.

1. *Профессионализм и компетентность.* Каждый сотрудник правоохранительных органов должен профессионально знать, как выполнить свою работу наилучшим образом. Эти знания могут быть получены, если он будет достаточно прилежен и усидчив, чтобы добыть их из книг, достаточно проницателен и самокритичен, чтобы усвоить их из своего опыта, и достаточно восприимчив, чтобы извлечь их из опыта других. Сотрудник не может позволить себе учиться только на собственных ошибках, тем более что в его полномочия входит применение специальных средств и сил.

2. *Нравственная надежность.* Общество доверяет и верит тем сотрудникам правоохранительных органов, которые безупречны в нравственном отношении, у которых слово не расходится с делом, которые способны на самосовершенствование и, прежде всего, — духовное.

3. *Гуманитарная образованность.* Благодаря гуманитарной культуре человек приобретает возможность вбирать в себя различную информацию, подвергая ее чувственной и рациональной обработке. Эта культура должна считаться важнейшим

компонентом внутреннего мира сотрудника правоохранительных органов, составляющей его положительного имиджа.

4. *Культура делового общения.* Важнейшим элементом формирования имиджа сотрудника правоохранительных органов является культура его делового общения, которая включает:

- технику делового общения;
- психологию делового общения;
- этику делового общения;
- служебный этикет (этикетные правила делового общения).

Содержание общения прямо влияет не только на нравственные воззрения сотрудников правоохранительных органов, но и на качество их служебной деятельности. Поэтому знание и владение этикой делового общения являются показателями их профессиональной культуры, степени их соответствия современным требованиям. Умение общаться с людьми — это важнейшее профессиональное качество, которому человек обязан учиться и которое он должен совершенствовать всю свою жизнь.

Современная теория и практика имиджмента накопила значительный опыт формирования позитивного имиджа сотрудников различных организаций, который может быть использован и руководителями правоохранительных органов.

В основу формирования положительного имиджа могут быть положены следующие *принципы*:

— *принцип повторения* (опирается на свойства человеческой памяти: хорошо запоминается та информация, которая повторяется. Людям требуется время, чтобы сделать воспринятое сообщение своим. А многократное повторение адаптирует психику человека);

— *принцип непрерывного усиления воздействия* (обосновывает наращивание аргументированного и эмоционального обращения, например: «Это только для вас» или «Я — для вас» и т. д. Постепенное наращивание усилий воспринимается более положительно. Именно постепенное, а не взрывное. Постепенное и непрерывное наращивание усилий воздействия ведет к желаемым сдвигам);

— *принцип «двойного вызова»* (означает, что

сообщение воспринимается не только и не столько разумом. Важнейшую роль играют подсознательные психические процессы, эмоциональная сфера психики человека. Секрет воздействия имиджа, как и рекламы, — в обращении к бессознательному — недоступному, но реальному. Чтобы сыграть свою роль, имидж должен привлечь к себе внимание людей, направить их активность в нужном направлении, а затем осуществить управление поведением человека).

Итак, схема поэтапного управления поведением людей с помощью демонстрации имиджа: привлечение внимания — пробуждение интереса — создание потребности — спровоцированное действие.

При этом, говоря о *модели поведения сотрудника правоохранительных органов*, необходимо учитывать следующее:

Во-первых, модель формируемого поведения должна соответствовать закону и не противоречить требованиям нормативных правовых актов МВД России.

Во-вторых, при выборе модели будущего поведения следует руководствоваться моральными принципами. Их неуклонное соблюдение — гарантия верности выбора модели поведения.

«Одним из важнейших средств укрепления служебной дисциплины и законности в органах внутренних дел является профессионально-нравственное воспитание личного состава. В данном процессе первостепенное значение имеет принятый в Министерстве Кодекс профессиональной этики сотрудника органов внутренних дел и его важнейшая составная часть — профессионально-этический стандарт антикоррупционного поведения» [2].

В-третьих, критерием выбора может служить и цель, которую ставит перед собой сотрудник правоохранительных органов. Чем более значима его цель, тем большей побудительной силой она обладает. Можно и дробить цель на подцели, чтобы, достигая их, постепенно приближаться к главной цели.

В-четвертых, следует оставаться самокритичным. Любое копирование чьего-то

стиля опасно.

Важнейшее значение для формирования позитивного имиджа сотрудников правоохранительных органов имеет процесс их личного общения как с коллегами, так и с другими людьми. Психологи утверждают, что результаты такого общения оказывают наибольшее воздействие на сознание и даже подсознание собеседников.

Культура человека наиболее ярко и непосредственно проявляется в его речи. В определенном смысле *культура речи* человека и манера выражать свои мысли и чувства являются его визитной карточкой. Первое представление о человеке и его первоначальная характеристика, как правило, формируются на основании впечатления, которое возникает от речевой манеры собеседника, поэтому для работника правоохранительных органов, одной из обязанностей которого является воспитательное воздействие на людей, культура речи приобретает особое значение.

Культура речи — это и культура мысли, и характеристика культурного уровня, и свидетельство нравственной цельности человека. Чтобы хорошо писать или говорить, надо, прежде всего, правильно думать и поступать. Запутанность выражений говорит о запутанности мыслей, о нечеткости взглядов и убеждений. Бедность мышления, его противоречивость, ошибочность, иными словами, отсутствие культуры речи свидетельствуют о недостаточности общей культуры, знаний, начитанности и отрицательно сказываются как на авторитете сотрудника органов, так и на эффективности его воспитательной деятельности.

Знание этикетных норм и правил культуры поведения имеет не только общественную полезность, но и приносит пользу и удовольствие тому, кто им обладает. Это знание не является врожденным, им надо овладевать осознанно и целеустремленно. Полученные знания необходимо закреплять. Таким образом, создается определенная манера поведения, и

вести себя по-другому человек не может. Общеизвестно, что знание и соблюдение этикет-норм — это качественный показатель уровня развития культуры личности.

Этикет — это устойчивый порядок поведения, совокупность правил вежливого обращения в обществе. Этикетные правила представляют собой поведенческий язык культурного общения.

Но даже самое скрупулезное знание и соблюдение этих правил не гарантируют соответствующего поведения человека, ибо реальные обстоятельства настолько разнообразны, что никакие правила и нормы не в состоянии охватить их полностью. Чтобы избежать возможных ошибок, необходимо выработать в себе чувство эмоционального сопереживания с тем, с кем приходится общаться. Развитое чувство такта позволяет человеку определить должную меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку. Именно тактичность позволяет найти решение проблемной коллизии при общении, не умаляя при этом достоинства других людей и не роняя собственного достоинства.

Профессиональный такт — это проявление по отношению к другим сдержанности, предусмотрительности и приличия при общении. Такт предполагает бережное, внимательное отношение к личности собеседника, исключающее возможность задеть какие-то его «больные струны». Это — умение тактично, корректно обойти, по возможности, вопросы, могущие вызвать неловкость у окружающих. Это — умение что-то сказать или сделать, кстати, без ненужных «перегибов», назойливости и бесцеремонности.

Проявление бестактности — безошибочное свидетельство отсутствия культуры, показатель грубости и невоспитанности. Важно постоянно помнить, что соблюдение этикета и проявление такта — это не просто обязательный элемент общения, но неотъемлемая составная часть духовной культуры личности, тем более

личности сотрудника правоохранительных органов, неременное условие позитивных результатов делового общения и авторитета правоохранительных органов в целом.

Нормы этикета нельзя применять механически, каждая конкретная ситуация может их «корректировать», и только развитая способность профессионального такта предохраняет сотрудника от ошибок. Но есть и более общие механизмы контроля этикетного поведения. Они те же, что и у морали: это воздействие общественного мнения и угрызания совести самого человека. Существуют и «санкции»: от язвительной насмешки до штрафа за нарушение общественного порядка. Но все же лучшим, самым достойным контролером является собственная совесть.

Этикет, такт и культура поведения сотрудника правоохранительных органов есть показатель его нравственной воспитанности и свидетельство его общей культуры, важнейшее условие установления правильных взаимоотношений между сотрудниками и гражданами, создания отношений доверия, благожелательности, солидарности. Поэтому овладение правилами и нормами культуры делового общения, служебной этики и этикета должно стать внутренней потребностью каждого сотрудника.

Наряду с повседневной профессиональной деятельностью, сотрудникам правоохранительных органов в последние годы все чаще приходится сталкиваться с *ситуациями экстремального характера*, поведение в которых в значительной мере влияет на их имидж. «В общении с гражданами сотрудник милиции должен проявлять терпение, выдержку, корректность и предупредительность, готовность оказать помощь» [1].

Неправильное поведение в экстремальных ситуациях может свести на нет длительную работу по формированию имиджа, так как именно в их процессе проявляется весь комплекс профессиональных навыков. Среди психологических последствий экстремальных

условий на первое место можно поставить нарастание эмоционального компонента в поведении. У значительного количества людей понижается способность к самоуправлению, повышается нервно-психологическое напряжение, активизируются отрицательные эмоции.

В экстремальных условиях одни легче поддаются влиянию эмоций, а некоторым становится труднее контролировать свое поведение. Появляются чувства отчаяния, страха, безнадежности, гнева, которые приобретают внезапный характер. На поведение таких людей труднее воздействовать рациональными, рассудочными доводами и аргументами. Психологическая сущность особых (экстремальных) условий заключается в том, что в этих условиях изменяется мотивация поведения как обычных граждан, так и сотрудников правоохранительных органов, но это не должно приводить к изменению стиля их поведения.

Таким образом, стремление сформировать позитивный имидж сотрудника правоохранительных органов должно опираться на результаты практики и современных исследований, указывающие на то, что лучший имидж у того, кто хорошо работает и внимательно относится к заявлениям и обращениям граждан, опирается на их помощь и всемерно стремится к установлению с ними доверительных отношений.

Вместе с тем эта важнейшая задача должна опираться не столько на внедрение технологических, телекоммуникационных инноваций в систему научного, аналитического и образовательного обеспечения, сколько на создание необходимых материальных и финансовых условий для обеспечения общественного престижа и конкурентоспособности этой профессии на рынке труда, на формирование осознанного отношения к профессиональному долгу, нормам этики и морали, на развитие и совершенствование социального пакета для

сотрудников органов внутренних дел.

«Суть профессии сотрудника милиции — это работа с Человеком и во имя Человека. К таким же профессиям относятся профессии врача, который сохраняет жизнь и здоровье, и учителя, который несет знания о мире. И когда эта триада профессий станет одинаково уважаемой и востребованной, это, несомненно, приведет к оздоровлению общества и переосмыслению его духовных ценностей [4].

Список библиографических ссылок

1. Об утверждении Кодекса профессиональной этики сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России № 1138 от 24 декабря 2008 г.
2. О состоянии служебной дисциплины за 1 полугодие 2009 года и задачах по ее укреплению в втором полугодии: материалы видеоконференции Министра внутренних дел Российской Федерации, генерала армии Р. Г. Нургалиева от 28 июля 2009 г.
3. Рашид Нургалиев, Министр внутренних дел РФ, генерал армии. Барьер от коррупции // Рос. газета. 2009. 7 авг.
4. Рашид Нургалиев, Министр внутренних дел РФ, генерал армии. Ставка на человека // Рос. газета. 2009. 21 авг.
5. Эстетика: словарь. М., 1989. С. 106.