

**О. В. Зуева, С. В. Караулов, Е. С. Пашарина**

## **ВЛИЯНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ НА ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ \***

В статье анализируется влияние общественного мнения на формирование имиджа сотрудника полиции. На основе проведенного социологического исследования выделены социально-психологические и профессионально-личностные составляющие этого процесса. Измерение данных индикаторов позволило оценить уровень доверия полиции как низкий, а имидж сотрудников полиции как негативный.

Авторы дают определение понятию «имидж», приводят структуру профессионального имиджа полицейского, а также выделяют критерии формирования имиджа сотрудников органов внутренних дел. В статье подчеркнуто, что эффективная оценка деятельности полиции, создание позитивного имиджа полицейского невозможно без опросов общественного мнения, которое является инструментом, способным выявить основные пути оптимизации имиджа сотрудников органов внутренних дел.

В работе отмечено, что выстраивая диалог с гражданским обществом, полиция должна реагировать на его требования. Только целенаправленные совместные действия государства, образовательных учреждений и сотрудников лично, ориентированные на удовлетворение потребностей граждан в правоохранительной сфере, способны создать положительный имидж сотрудников полиции.

*Ключевые слова:* имидж сотрудника полиции, профессиональный имидж, общественное мнение, положительный имидж, массовая культура, полиция.

**O. V. Zueva, S. V. Karaulov, E. S. Pasharina**

## **THE PUBLIC OPINION INFLUENCE ON THE IMAGE FORMATION OF POLICE OFFICERS**

The authors of the article analyze the public opinion influence on the image formation of a police officer. On the basis of the sociological research the authors mark social-psychological and professional-personal components to influence the public opinion formation on the police activity. The measurement of the given indicators makes it possible to assess the level of police confidence as low and the image as negative.

The authors define the concept of image, the structure of the professional image of a policeman as well as identify the criteria of the image formation of law enforcement officers. The authors of the article emphasize that it is impossible to effectively assess police activity and create a positive image of police officers without public opinion inquiry. The public opinion is said to be the tool that can determine the main ways to optimize the image of law enforcement officers.

In the article it is noted that while making a dialogue with the civil society the police should respond to its demands. Only purposeful interactions of the state, educational institutions and officers themselves focused to meet the needs of the society in law enforcement sphere can optimize the image of police officers.

*Key words:* image of a police officer, professional image, public opinion, positive image, mass culture, police.

Имидж — это феномен XX в., корни которого уходят глубоко в историю. С древнейших времен он воспринимался как средство воздействия на общественное мнение. Выдающийся философ Аристотель считал, что убедить аудиторию можно только тогда, когда добьешься ее благосклонности и симпатии. Термин «имидж» появился вместе с потребностью в имиджировании. Это произошло в США в начале XX в. в период экономического спада, вызвавшего формирование негативного образа страны, который мешал продвижению бизнеса на мировой арене. Имиджмейкеры должны были выполнить поставленную задачу — создать позитивный образ США.

В России имидж прочно вошел в политическую

и общественную жизнь в 1970-е гг. и рассматривался как средство манипулирования общественным сознанием. С 1990-х гг. в связи с новыми социально-экономическими условиями жизни он стал предметом особого внимания. С развитием рыночных отношений государство начинает серьезно заниматься вопросами профессиональной имиджологии. Нельзя не отметить тот факт, что возникший социально-экономический кризис, в котором оказалась страна, не мог не отразиться на имидже многих профессиональных групп, в том числе милиции, что серьезно подорвало ее авторитет.

В настоящий момент прилагается немало усилий для улучшения имиджа сотрудников полиции, повышения уровня доверия граждан им.

Однако предстоит еще много работы для того чтобы это осуществить. Одним из главных направлений кадровой политики, отраженным в Федеральном законе «О полиции» от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ, является укрепление авторитета и формирование позитивного имиджа полицейского. В связи с этим общественное мнение выступает центральным критерием оценки работы полиции.

В целях выявления основных моментов, влияющих на формирование позитивного имиджа сотрудника полиции, необходимо структурировать сложившиеся подходы к данному термину. С одной стороны, имидж представляет собой внешние и внутренние проявления человека, которые отражают его профессиональные качества, манеру поведения в коллективе и обществе [1, с. 104]. С другой — имидж — это публичный образ, имеющий эмоциональную окраску и принимающий форму стереотипа [2, с. 10—16].

Представители концепции символического интеракционизма определяют имидж как некую знаковую систему, включающую в себя целостный образ человека: жестикуляцию, речевое поведение, стиль в одежде, а также события, характеризующие его в обществе. Существует мнение, согласно которому имидж выступает способом реагирования людей на мнение окружающих [3, с. 64]. Таким образом, общественное мнение не только дает качественную оценку имиджу полиции, но и является тем инструментом, который необходимо использовать для конструирования

положительного образа сотрудника ОВД.

Социологи, исследуя общественное мнение относительно деятельности полицейских, акцентируют внимание на социально-психологической и акмеологической составляющих. Благодаря их изучению мы сможем создать имидж сотрудника полиции, соответствующий современным требованиям. С точки зрения социально-психологической составляющей необходимо проанализировать основные факторы доверия или недоверия населения к сотрудникам полиции. Они формируются в процессе личного взаимодействия того или иного гражданина с полицейским. Акмеологическая составляющая определена профессиональными и личностными качествами сотрудников полиции. Выявить основные социально-психологические и акмеологические составляющие, влияющие на формирование имиджа сотрудника полиции, мы смогли в рамках ежегодного социологического исследования, проводимого в Волгограде \*\*.

Не секрет, что в большинстве случаев граждане дают негативные оценки деятельности полиции. В 2016 г. уровень доверия населения полиции в Волгограде составил 62,0 %. Это во многом обусловлено тем, как полицейские справляются с возложенными на них обязанностями. В рамках исследования респондентам нужно было оценить по 4-х балльной шкале выполнение полицией ее функций (1 балл — неудовлетворительно, 4 балла — отлично) (см. табл. 1).

Таблица 1

#### Оценка респондентами выполнения полицией основных функций

| Функции                                 | Отлично (%) | Хорошо (%) | Удовлетворительно (%) | Неудовлетворительно (%) |
|-----------------------------------------|-------------|------------|-----------------------|-------------------------|
| Быстрая реакция на вызов                | 17,3        | 49,1       | 23,9                  | 7,8                     |
| Не злоупотребляют полномочиями          | 17,9        | 38,8       | 30,2                  | 11,4                    |
| Относятся к гражданам с уважением       | 22,1        | 41,8       | 24,8                  | 9,4                     |
| Относятся ко всем гражданам справедливо | 15,5        | 36,1       | 32,7                  | 14,6                    |
| Предупреждают совершения преступлений   | 15,2        | 36,4       | 33,4                  | 14                      |
| Раскрывают преступления                 | 14,2        | 43,3       | 32,3                  | 8,5                     |

Данные опроса свидетельствуют о том, что лучше всего у сотрудников полиции получается «быстро реагировать на вызов», «не злоупотреблять полномочиями», «относится к гражданам с уважением» и «раскрывать преступления». Хуже обстоит дело с такими функциями, как «относиться ко всем гражданам справедливо», «предупреждать совершение преступлений», 14,6 % и 14 % респондентов считают, что они выполняются

«неудовлетворительно».

К социально-психологическим факторам, определяющим доверие населения полиции, необходимо отнести уровень виктимности населения и уверенность граждан в защищенности своих личных и имущественных интересов. В ходе изучения общественного мнения о деятельности полиции был определен уровень виктимности населения Волгограда. Выяснилось, что по сравнению с 2015 г. он

снизились на 1,9 %, но остался выше показателей 2014 г. на 2,8 %. Так, если по результатам опроса 2015 г. уровень виктимности респондентов составил

22 %, то в 2016 г. — 19,1 % (см. табл. 2).

Таблица 2

**Распределение ответов респондентов на вопрос:  
«Были ли Вы жертвой преступных посягательств?»**

|   | Варианты ответа | Относительная частота (%)<br>2014 г. | Относительная частота (%)<br>2015 г. | Относительная частота (%)<br>2016 г. |
|---|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Да              | 16,3                                 | 22                                   | 19,1                                 |
| 2 | Нет             | 83,7                                 | 78                                   | 80,9                                 |
|   | Всего           | 100,0                                | 100,0                                | 100,0                                |

При этом несколько изменилась структура посягательств, совершенных в отношении граждан. Самыми распространенными из них стали: «нападение, открытое завладение имуществом на улице (разбой или ограбление)» (17,5 %); причинение телесных повреждений (13,7 %), принуждение к даче взятки (11,3 %), преступления с применением компьютерных технологий (в том числе кража денег с банковских карточек) (14,5 %), вымогательство (9,6 %).

«Представления граждан о работе полиции неразрывно связаны с вопросами личной безопасности» [4, с. 55]. В ходе опроса выяснилось, что 36,8 % респондентов не испытывают уверенности в защищенности своих интересов. Уровень тревожности по поводу преступных посягательств повысился по сравнению с предыдущим годом: в 2015 г. в защищенности своих интересов были уверены 32, % граждан, в 2016 г. — 15,2 %. Большинство респондентов, а именно 70 %, беспокоит состояние преступности в районе проживания, причем сильное беспокойство испытывают 7 % опрошенных, среднее — 26,8 % и небольшое —

36,2 %. Кроме того, «значительная часть опрошенных в большей степени надеются на меры, связанные с личными усилиями по обеспечению своей безопасности, чем на помощь полиции» [5, с. 82].

Таким образом, анализ социально-психологических составляющих, влияющих на формирование имиджа полиции, позволяет отметить тот факт, что остается много нерешенных вопросов, которые не позволяют повысить доверие граждан полиции, а, следовательно, оптимизировать имидж сотрудников данного социального института.

В части, касающейся изучения акмеологических составляющих, также наблюдается немало проблем, которые необходимо устранить. В рамках проведенного исследования нами были затронуты морально-этические аспекты полицейской деятельности, которые характеризуют как личные, так и профессиональные качества полицейских. Опрошенным предлагалось оценить уровень честности и профессиональной этики сотрудников различных подразделений полиции (см. табл. 3).

Таблица 3

**Оценка честности и профессиональной этики сотрудников полиции по подразделениям**

|                                                           | Высокий (%) | Средний (%) | Низкий (%) | Очень низкий (%) |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Патрульно-постовая служба                                 | 10,9        | 54,2        | 25,8       | 7,4              |
| Дежурная часть                                            | 15,5        | 51,8        | 25,2       | 5,9              |
| Служба участковых уполномоченных                          | 13,9        | 52,4        | 24,5       | 7,4              |
| Уголовный розыск                                          | 18,2        | 53,9        | 18,9       | 7,3              |
| Следствие                                                 | 22,7        | 52,4        | 16,4       | 6,2              |
| Главное управление по вопросам миграции МВД России        | 19,2        | 47,3        | 21,5       | 10,3             |
| Вневедомственная охрана                                   | 25          | 51,8        | 16,2       | 5,2              |
| ГИБДД                                                     | 12,4        | 38,3        | 31,5       | 16,4             |
| Полиция на железнодорожном, воздушном и водном транспорте | 15,8        | 55,6        | 20,6       | 6,3              |
| Лицензионно-разрешительная служба                         | 13,6        | 56,7        | 22,3       | 5,8              |

|                                          |      |      |      |     |
|------------------------------------------|------|------|------|-----|
| Инспекция<br>по делам несовершеннолетних | 20,8 | 53,2 | 17,4 | 6,8 |
|------------------------------------------|------|------|------|-----|

С учетом представленных в таблице данных можно говорить о том, что самым высоким уровнем честности и профессиональной этики, по мнению респондентов, обладают сотрудники таких подразделений полиции, как «вневедомственная охрана», «следствие», «инспекция по делам несовершеннолетних», самым низким — сотрудники ГИБДД. Совсем неоднозначно граждане охарактеризовали уровень профессиональной этики сотрудников Главного управления по вопросам миграции МВД России. Так, 19,2 % респондентов выбрали вариант ответа «высокий», а 10,3 % — «низкий».

Кроме того, гражданам был задан вопрос о впечатлениях, полученных ими в результате общения с сотрудниками указанных выше подразделений полиции. Чаще всего население контактирует с такими службами, как дорожно-патрульная служба, служба участковых уполномоченных полиции, патрульно-постовая служба полиции. Наиболее высокие оценки респонденты дали участковым уполномоченным полиции: 53 % опрошенных отозвались об их работе положительно, 22 % — отрицательно. Больше всего негативных впечатлений оставляют о себе сотрудники ГИБДД (так считают 37 % респондентов). Однако в то же время у 39 % граждан остались позитивными впечатления от контактов с ними.

Профессиональные качества сотрудников полиции невозможно изучить в полной мере только с помощью общественного мнения, но оно способно отразить их, поскольку большинство опрошенных нами горожан черпают информацию о деятельности полиции из личного опыта (29,5 %). Оценка деятельности полиции в 2016 г. сильно изменилась и соответствует дореформенному периоду. Респондентам был задан вопрос о том, насколько хорошо полиция справляется со своими обязанностями. Оказалось, что 36,9 % оценивают ее работу на «хорошо» и «отлично», 51,5 — «удовлетворительно», 11,2 % — «неудовлетворительно».

Формирование имиджа полицейского непосредственно связано с качественной оценкой его деятельности. Общественное мнение является тем инструментом, который, отображая нерешенные противоречия в работе полиции, способен определить основные пути оптимизации имиджа сотрудников ОВД.

В настоящее время эффективная оценка деятельности полиции и, соответственно, создание позитивного имиджа сотрудников полиции невозможно без опросов общественного мнения. Современные методики, используемые в социологических исследованиях, гарантируют репрезентативность данных. Изучив сложную структуру имиджа полицейского, включающего в

себя деятельностные качества, связанные с властными полномочиями, поведением в сложных ситуациях, ответственностью сотрудника, а также личностные качества, куда входят профессиональные знания, интеллект, творческое мышление, мы можем определить ключевые векторы формирования позитивного имиджа сотрудника полиции.

Министерство внутренних дел Российской Федерации осознает важность изучения общественного мнения о деятельности полиции. В статье 9 Федерального закона «О полиции» от 7 февраля 2011 г № 3-ФЗ оно названо в качестве основного критерия оценки ее деятельности [6]. Ошибочно думать, что общественному мнению стали уделять внимание только с момента реформирования органов внутренних дел. Первым нормативным правовым актом, регламентировавшим изучение общественного мнения, является приказ МВД России «Об организации изучения общественного мнения о деятельности органов внутренних дел» № 295.

В настоящее время оценка деятельности органов внутренних дел осуществляется в соответствии с призом МВД России «Вопросы оценки деятельности территориальных органов Министерства внутренних дел Российской Федерации» от 31 декабря 2013 г. № 1040. Согласно данному приказу деятельность территориального органа внутренних дел оценивается за календарный год и включает в себя ведомственную оценку, состоящую из экспертной оценки и оценки результатов деятельности территориального органа МВД по статистическим показателям, а также вневедомственную оценку деятельности территориального органа, основанную на использовании социологической информации, отражающей мнение населения о деятельности территориального органа МВД России. Социологические данные территориальным органам предоставляет Всероссийский научно-исследовательский институт МВД России.

В целях реализации положений ст. 9 Федерального закона «О полиции» 1 декабря 2016 г. МВД РФ приняло приказ «Об организации постоянного мониторинга общественного мнения о деятельности полиции» № 777. Если ранее социологические данные предоставлялись сторонними организациями, то с принятием данного приказа территориальные органы должны ежегодно с привлечением образовательных учреждений проводить мониторинг общественного мнения. В случае участия в опросе общественных советов анализ его результатов осуществляется на районном уровне, а обобщенные итоги опроса используются в работе территориальных органов внутренних дел.

Таким образом, в настоящее время в системе МВД России существуют нормативные документы, регламентирующие обязательность изучения общественного мнения для оценки деятельности полиции. Однако задачей органов внутренних дел является не только сбор социологической информации, но и ее применение для оптимизации деятельности органов внутренних дел и, соответственно, повышения имиджа полицейских. Он формируется в совокупности с целенаправленными действиями государства, образовательных учреждений и каждого сотрудника, работающего в системе МВД России. Все названные субъекты, опираясь на общественное мнение, должны выработать ряд необходимых мер, способных улучшить имидж полиции. Государству следует вести активную пропаганду деятельности полицейских; взаимодействовать со средствами массовой информации, тем самым вступать в диалог с обществом; качественно отбирать кандидатов на службу в полицию, создавать необходимые условия для повышения квалификации сотрудников полиции. Образовательным учреждениям надлежит готовить специалистов, отвечающих требованиям общества. Имидж сотрудника полиции должен закладываться в процессе обучения в высшем учебном заведении. Образовательные стандарты третьего поколения позволяют курсантам освоить компетенции, необходимые для формирования своего профессионального имиджа. Они должны осознавать сложность будущей профессии. Именно от них во многом будет зависеть качество жизни граждан нашей страны. Курсант должен уметь распознавать ситуацию и строить диалог соответствующим образом.

Сотрудники полиции должны понимать, что население желает видеть в рядах органов внутренних дел тактичных профессионалов. Однако повышение уровня нравственности и профессионализма невозможно в одностороннем порядке. Министерство внутренних дел, руководители территориальных органов должны не только системой дисциплинарных взысканий влиять на качество службы полицейских, но и осуществлять воспитательную работу, переподготовку кадров, повышение квалификации сотрудников с учетом требований общественности. Развитие профессионализма среди рядового и младшего начальствующего состава, имеющего низкие показатели профессиональных качеств, является важной задачей ОВД.

Таким образом, общественное мнение имеет первостепенное значение в создании позитивного имиджа сотрудника полиции. Социологическая информация, полученная органами внутренних дел, должна использоваться в целях выработки целого комплекса мер, направленных на улучшение работы полиции. Главным критерием формирования имиджа полицейских является их

успешная деятельность на благо каждому гражданину. Взаимоотношения в системе «полиция—гражданин» должны строиться в рамках гражданско-правовых механизмов в условиях диалога. Соответственно, необходим контроль со стороны общества за деятельностью органов внутренних дел, это позволит активизировать массовое сознание.

---

\* Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ и Администрации Волгоградской области, проект «Разработка модели общественного контроля за деятельностью органов внутренних дел: региональный аспект» № 17-13-34023.

\*\* Ежегодный мониторинг общественного мнения о деятельности полиции проводится по заказу ГУ МВД России Волгоградской области с 1998 по 2016 г. Выборочная совокупность — 500 человек, тип выборки — серийно-стратифицированная.

---

1. Калюжный А. А. Психология формирования имиджа учителя. М.: ВЛАДОС, 2004. 222 с.

2. Змановская Е. В. Руководство по управлению личным имиджем. СПб.: Речь, 2005. 144 с.

3. Саватеев А. В. Психологические условия совершенствования имиджа командира курсантского подразделения: дис. ... канд. псих. наук. М., 2001. 198 с

4. Зуева О. В., Васильева Е. Н. Общественное мнение о деятельности полиции: практика исследования // Вестник Волгоградского государственного университета Серия 7. Философия. Социология и социальные технологии. 2014. № 1 (21). С. 52—57.

5. Зуева О. В., Демидов Н. Н. Влияние СМИ на оценку эффективности деятельности полиции (по результатам социологических исследований) // Вестник Волгоградского государственного университета Серия 7. Философия. Социология и социальные технологии. 2016. № 3 (33). С. 79—84.

6. О полиции: федер. закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

© Зуева О. В., Караулов С. В.,  
Пашарина Е. С., 2017

---

1. Kalyuzhny A. A Psychology of the formation of the teacher's image. Moscow: VLADOS, 2004. 222 p.

2. Zmanovskaya E. V. The guide to manage the personal image. St. Petersburg: Rech, 2005. 144 p.

3. Savateev A. V Psychological conditions for improving the image of the commander of the cadet unit: the author's abstract ... candidate of juridical sciences. Moscow, 2001. 198 p.

4. Zueva O. V., Vasileva E. N. Public opinion on the police activity: research practice // Science journal of Volgograd State University. Edition 7. Philosophy. Sociology and social technologies. 2014. No. 1 (21). Pp. 52—57.

5. Zueva O. V., Demidov N. N. The influence of mass media on the evaluation of police activity effectiveness (based on the results of sociological research) // Science journal of Volgograd State University. Edition 7. Philosophy. Sociology and social technologies. 2016. No. 3 (33). Pp. 79—84.

6. On Police Federal Law (dated 07/02/2011) No 3-FZ. Access from the Reference and Legal System "ConsultantPlus".

© Zueva O. V., Karaulov S. V.,  
Pasharina E. S., 2017