

## **ІМІДЖ ЯК СКЛАДОВА УСПІХУ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО: ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ**

**Горошко В. В., Матієнко Т. В.**

### **ВСТУП**

Реформування діяльності Національної поліції України вимагає формування свідомої національно-мовної особистості поліцейського, який повинен бути зорієнтований на надання сервісних послуг, як представник поліцейської сервісної служби (*service police*), з урахуванням нових підходів до встановлення взаємин з населенням.

Але зростання злочинності, прорахунки та недоліки в діяльності поліції викликають невдоволення громадян або значний суспільний резонанс, негативний досвід особистих контактів населення з працівниками поліції – все це ставить перед правоохоронними органами нові завдання, зумовлює потребу перегляду стратегічних напрямів їх діяльності, пошуку нових підходів до організації та здійснення охорони громадського порядку та боротьби зі злочинністю.

Важливими напрямками вирішення цієї проблеми є створення позитивного іміджу працівників поліції, зростання правової свідомості громадян, їх готовності брати участь у вирішенні правоохоронних проблем.

Одним із аспектів діяльності у цих напрямах є вивчення оцінок та ставлень громадян до силових структур взагалі та органів Національної поліції зокрема. Ці оцінки і ставлення безпосередньо пов'язані з явищами юридичного характеру та визначаються як сукупність оціночних ставлень до права та практики його застосування. В цих оціночних ставленнях, які входять до структури правосвідомості громадян та характеризують її стан, віддзеркалюються змістові аспекти іміджу працівника поліції.

Визначальний вплив на дослідження даної проблематики мають концептуальні підходи вітчизняних дослідників, зокрема А. Акаїмової, І.В. Воробйової, О. С Горбанюка, К. С. Кави, В.І. Олефіра, О.Ф. Юрчука та ін.

Питання щодо іміджу поліції розглянуто в роботах науковців, що працюють в різних напрямах психології, права, соціології та іміджології. На сьогодні вивчено окремі складові іміджу поліції (І.В.

Зозуля, О.А. Куций, В.С. Медведєв, В.М. Ільїна), визначено деякі шляхи його формування (Т.С. Гаміна, Ю.Р. Сурм'як, О.В. Ряшко), розглянуто застосування сучасних PR-технологій у створенні позитивного іміджу правоохоронця (О.М. Бандурка, І.Д. Казанчук, В.В. Столбова). Однак, не дивлячись на беззаперечну теоретичну й практичну значимість зазначених наукових праць, у цілому можна констатувати недостатній аналіз питання щодо особливостей формування позитивного іміджу працівника Національної поліції України, що й зумовлює необхідність та актуальність дослідження.

## **1. Сучасний стан дослідження іміджу працівника Національної поліції**

Успіх діяльності організації певною мірою залежить і від її іміджу, який можна розглядати як систему уявлень людей про організацію та її співробітників. У психології під іміджем розуміють характер стереотипу, що склався в масовій свідомості і має емоційно забарвлений образ кого-небудь або чого-небудь. Саме він відображає соціальні очікування певної групи, є віддзеркаленням цінностей організації і тим, як ці цінності сприймаються людьми.

З історії іміджу відомо, що цей термін увійшов в обіг на початку 60-х років ХХ століття у зв'язку з виникненням нових технологій проведення й організації виборів. Однак, одним із перших «теоретиків» іміджу вважають Н. Макіавеллі, якому було властиве загострене «почуття іміджу» або розвинене «іміджеве» мислення. Специфіка такого мислення – уміння міркувати і діяти в просторі, прогнозуючи реакції з боку інших людей і співвідносити свої дії з цими реакціями. У своїх кращих формах воно ґрунтується на глибокій соціальності людини і включає уміння встановлювати доброзичливі відносини з людьми.

Н. Макіавеллі писав: «Государю немає необхідності володіти всіма названими чеснотами, але є пряма необхідність виглядати володіючим ними». В.М. Шепель, аналізуючи Макіавеллі, з цього питання зазначає, що володіти цими чеснотами і неухильно їм слідувати шкідливо, тоді як виглядати володіючим ними – корисно. Інакше кажучи, треба бути в очах людей жалісливим, вірним слову, милостивим, щирим, благочестивим – і бути таким насправді, але

внутрішньо треба зберігати готовність проявити і протилежні якості, якщо це виявиться необхідним<sup>1</sup>.

О.Ф. Юрчук пропонує розглядати імідж як частину семасіології розділу мовознавства, що вивчає значення одиниць мови, перш за все слів<sup>2</sup>.

Однак, на наш погляд, слушною з цього приводу є думка В.В. Столбової, яка зазначає, що ототожнювати поняття іміджу лише з знаковими системами мови та зводити його значення до філології є дещо звужено. Окрім того, зазначені твердження не можна вважати визначенням іміджу, оскільки в них відсутні його характеристики<sup>3</sup>.

Англійське походження слова «*image*» означає не що інше, як образ, вигляд, уявлення, подібність. Образ розглядається, по-перше, у психології як суб'єктивна картина світу. Що включає самого суб'єкта, інших людей, просторове оточення і тимчасову послідовність подій. По-друге, художній образ розглядається як категорія естетики, засіб і форма освоєння життя. Коли йдеться про імідж людини, то мають на увазі той образ, що виник в інших людей. При цьому розуміється не лише здоровий огляд (вигляд, зовнішність), а й образ її мислення, дії, вчинків. Іншими словами, у цьому разі слово «образ» має використовуватися лише широкому розумінні – як уявлення про людину, як взірць, зразок, еталон.

Базові ідеї щодо трактування іміджу прослідковуються ще у працях К. Юнга. Він зазначав, що образи, які ми спостерігаємо, впливають на нас не тільки свідомо, а значна частина діє на нас не усвідомлено, оскільки свідомість особистості – це ще не вся психіка<sup>4</sup>.

Багатоаспектні трактування іміджу присутні в працях А. Н. Веселовського. Він вважає, що імідж – об'єктивний фактор, що відіграє істотну роль в оцінці будь-якого соціального явища чи процесу. Згідно тлумачного словника Вебстера термін «імідж» (від латинського *imago*, пов'язаного з латинським словом *imitari*, що означає «імітувати») – це штучна імітація або надання зовнішньої форми будь-якому об'єкту і, особливо, особі. Він є уявленням про

---

<sup>1</sup> Акайомова А. Політичний імідж та основні його характеристики // *Політичний менеджмент*. 2009. № 5. С. 29-35.

<sup>2</sup> Юрчук О.Ф. Професійне спілкування у навчальній та службовій діяльності працівника ОВС: сучасний стан та перспективи // *Наук. вісн. Дніпропетр. юрид. ін-ту МВС України*. 2011. № 3 (6). С. 333-340.

<sup>3</sup> Столбова В.В. Сутність іміджу міліції // *Науковий вісник Київського національного університету внутрішніх справ*. К., 2008. Вип. 5. С. 173-180.

<sup>4</sup> Юнг К. Г. Архетипи і колективне несвідоме. Львів : Астролябія, 2012. 588 с.

людину чи товар, що цілеспрямовано формується в масовій свідомості за допомогою ЗМІ, реклами чи пропаганди. Тому процес утворення образу може протікає як на свідомому, так і на підсвідомому рівнях<sup>5</sup>.

Активні наукові пошуки в рамках дослідження іміджу проводять А. Акайомова, Т.С. Гаміна, В.М. Ільїна та ін.

Перш за все, у технології створення іміджу беруть до уваги:

– пошук відмінних якостей, що виокремлюють об'єкт з поміж інших;

– акцент на певних особистісних якостях;

– вписування у певний ідеальний образ;

– символічне насичення об'єкта;

– створення візуальних характеристик з використанням різноманітних символів;

– символізація автономних сфер особистості (зовнішній вигляд, постава, зачіска тощо);

– вплив на засоби масової комунікації.

**У формуванні іміджу важливо дотримуватися наступних принципів:**

– принцип повторення (створений образ слід фіксувати у людській пам'яті за допомогою постійного повторення);

– принцип безперервного посилення впливу (аргументоване та емоційне звернення);

– принцип подвійного виклику (інформація, яку несуть за допомогою іміджу.

Об'єктивний характер іміджу поліції підтверджується життям і нам необхідно набувати досвіду, щоб постійно впливати на нього й підвищувати його.

У МВС України завдання з формування позитивного іміджу поліції нормативно закріплено за підрозділами по зв'язках з громадськістю. Тому одним із важливих факторів, що визначають ступінь довіри та формування позитивного іміджу поліції в Україні, є співробітництво населення і силових структур, тобто формування іміджу є одним із головних завдань Національної поліції України.

При дослідженні іміджу працівника поліції, слід звернути увагу на певні особливості, які допоможуть йому краще створити враження про власну персону.

---

<sup>5</sup> Воробйова І.В. Основні чинники, що впливають на престиж професії співробітника сил охорони правопорядку : зб. *наук. праць Харківського університету Повітряних сил*. 2009. Вип. № 4 (22). С. 143-145.

Американський дослідник іміджу Д. Брайант вважає, що професійний навик сам по собі не забезпечить роботи або підвищення по службі. Для цього потрібно викликати прихильність до себе людей, з якими працюєш, тобто необхідно створити потрібний імідж. Вважається, що люди судять про людину за зовнішнім виглядом, враженням, яке формується протягом перших п'яти секунд розмови. Саме такі якості особистості, як зовнішність, голос, вміння вести діалог можуть відіграти вирішальну роль у кар'єрі і у всьому житті. Але робота над створенням іміджу не зводиться лише до створення зовнішнього образу, який може маскувати реальну сутність людини. Зовнішній вигляд – це лише стиль, обумовлений внутрішнім складом особистості.

Власне лояльність працівника відіграє значну роль у формуванні іміджу будь – якої організації, державної чи комерційної. Це саме стосується й іміджу поліцейського. Те, що він думає і як говорить про поліцію відіграє значно більшу роль, ніж реклама в ЗМІ про цілу структуру загалом.

Так, в основу позитивного іміджу входять: формування довіри до поліцейського, відповідна ступінь його сприйняття, що можуть втілюються в будь-яких атрибутах, знаках, написах, уніформі, звичках; популяризація образу. Позитивний досвід завжди переноситься на конкретні дії, зумовлюючи стабільні довірливі відносини до нього.

Для того, щоб такий позитивний образ працював на самого працівника поліції його потрібно підкріпити такими характеристиками як:

- «естетичність» образу в цілому;
- сформованість гармонійного, цілісного образу;
- стійкість позитивних рис у свідомості і поведінці, обумовлена їх постійним проявом;
- знання та використання етикету, норм поведінки і спілкування, витриманість і культурність манер, що забезпечує адекватність сприйняття цілісного образу.

До негативного образу можна віднести:

- мотивацію самого працівника, економічне забезпечення;
- переживання постійного стресу та страх осуду суспільства;
- формування негативного образу зі сторони засобів масової інформації.

У формуванні іміджа поліцейського значну роль відіграє образ, створений ЗМІ, що має потужний вплив на свідомість людей, а також

емоційно психологічне забарвлення цього образу та імідж кожного з працівників, оскільки кожен з них вкладає в загальний імідж підрозділів поліції. Однак ми не можемо говорити тільки про вплив іміджу на свідомість людей, також ми не повинні забувати і про формування іміджу на підсвідомому рівні створення образу. Тому цей процес повинен базуватися на глибинній, емоційній сфері людської психіки.

Отже, на сьогоднішній день відбувається поступове формування позитивного іміджу поліцейського, що впливає на зростання довіри громадян до них і відповідно викорінення застарілого образу, що відповідно забезпечить сприймання його як особи, яка має своїм вищим професійним обов'язком – допомогти.

## **2. Умови та фактори, що впливають на формування негативного іміджу поліцейського**

У традиційному розумінні, що використовувався в XIX-XX століттях, винятковим призначенням поліції була правоохоронна діяльність, що припускала боротьбу зі злочинністю та оперативне реагування на ситуації, які виникають в суспільстві та дії окремих злочинців і злочинних співтовариств. З розвитком і ускладненням взаємин в суспільствах розвинутих країн світу, з глобалізацією, урбанізацією, зміною якісних характеристик злочинності в сучасному світі, таке розуміння призначення поліції стало визначатися запитами забезпечення безпеки.

Відповідно, в розвинених країнах світу визнається необхідним переходити від контролю дій громадян до обслуговування їх запитів, а основою діяльності поліції стає попередження злочинів. Поліція при такому підході повинна при розробці і здійсненні своєї діяльності орієнтуватися на потреби суспільства і держави. Так підвищується довіра громадян до поліції і легітимність влади в цілому.

В результаті фокус діяльності поліції переміщається на роботу з причинами та обставинами, що впливають на злочинність. Але ці причини багато в чому є соціальними, а поліція сама по собі не має для цього достатніх ресурсів. Тому і поліція потребує підтримки громадян і громадських структур для успішного здійснення своїх функцій, реалізації прав і повноважень в сучасній державі. Найважливішою метою діяльності поліції є її постійна взаємодія з соціумом, з місцевими громадами, з іншими органами влади і різними цивільними службами.

Американський поліцейський Д. Бейлі найбільш вдало виклав зміст поліцейської діяльності у сучасному демократичному суспільстві, провівши аналіз широкого кола нормативних приписів, і виокрепив такі вимоги суспільства<sup>6</sup>:

1. Пріоритетним напрямком роботи поліції має бути служіння як потребам окремих громадян, так і суспільним групам (ефективне реагування поліції на заяви окремих громадян, підтримання з ними постійного зв'язку та інформування про хід розгляду їх справ; здійснення постійного моніторингу ситуації щодо потреб вразливих груп населення, які потребують підвищеної уваги та додаткового захисту своїх прав з боку поліції, розроблення відповідних програм або планів заходів щодо надання їм додаткової допомоги, відслідковування їх ефективності).

2. Поліція повинна відповідати перед законом, а не перед урядом (усі рішення поліції мають бути вмотивовані законом та підтримані судом, а не диктуватися урядом та побажаннями політичних партій; ноти підтримки або протесту, політичні заяви тощо можуть бути взяті до уваги керівниками поліції при прийнятті управлінських рішень, проте лише як додаткові аргументи (контраргументи) до вимог закону, на підставі яких діє поліція).

3. Поліція повинна захищати права людини, особливо ті, які є необхідними для вільної політичної діяльності у демократичному суспільстві (впровадження процедур та нормативних актів, які унеможлиблюють здійснення свавільних арештів та затримань, забезпечують захист затриманих осіб від тортур; запровадження спеціального навчання персоналу з метою забезпечення прав людини в діяльності МВС).

4. Поліція має бути прозорою у своїх діях (відкритість поліції для форм зовнішнього контролю, в тому числі громадського контролю, зокрема стосовно питань планування роботи поліції в цілому, реалізації запланованих заходів та результатів роботи).

Окрім об'єктивних причин, існують також і суб'єктивні чинники, які негативно впливають на реалізацію змін усіх поліцейських підрозділів, а саме – існуючі протиріччя на індивідуальному рівні. Поліцейським важко відійти від того, що вони добре знають, та сформувати нове ставлення.

---

<sup>6</sup> Національна поліція України: проблеми становлення та перспективи розвитку : матеріали наук.-практ. конф. курсантів та студентів, м. Харків, 10 грудня 2015 р. Харків : Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2015. 192 с.

Невміння деяких працівників поліції конструктивно та виважено реагувати на конфліктотворюючу, а інколи – провокаційну поведінку окремих громадян вже стало неодноразовою тематикою резонансних відеоматеріалів, причиною звільнення ряду поліцейських. Тому необхідно, на наш погляд, ретельніше діагностувати та враховувати показники емоційної та поведінкової сфер поліцейських та кандидатів на службу, більше уваги приділяти рівню їх психоемоційної стійкості, конфліктологічної компетентності та особистої комунікативної культури, здатності до варіативного спілкування<sup>7</sup>.

Проблеми формування позитивного іміджу працівника поліції мають велике практичне значення, що сприяє розв'язанню багатьох завдань професійної підготовки та діяльності поліцейських.

Безумовно, що гостра стресова реакція чи тривалий вплив несприятливих чинників професійної діяльності працівників Національної поліції України здатні спричинити зниження уваги, швидкості реагування на зміни оперативної обстановки, переживання хронічної втоми. Результатами цього стають в психологічному сенсі – зниження якості життя, прояви адиктивної та делінквентної поведінки професійна деформація, розвиток психосоматичних розладів, у медичному – передчасна інвалідізація внаслідок психосоматичних захворювань.

Спрямованість МВС на реальне зближення з громадськістю, сучасні умови професійної діяльності працівників поліції вимагають покращення їх спеціальної комунікативної та інтерактивної (взаємодія) підготовки як передумови подолання складних або екстремальних професійних ситуацій. Результатом цього може бути покращення професійно-особистісної компетентності правоохоронців. Одним з різновидів таких складних ситуацій виступає конфлікт. Саме ними насичена службова діяльність правоохоронців різних підрозділів Національної поліції. На думку ряду дослідників, «...найчастіше екстремальні ситуації виникають при припиненні хуліганських дій або інших правопорушень, що мають місце на вулицях або в інших громадських місцях, при розгляді побутових конфліктів, затриманні злочинців ...»<sup>8</sup>.

Психологічна підготовка насамперед повинна бути спрямована на:

---

<sup>7</sup> Бандурка О.М. Партнерські взаємовідносини між населенням та міліцією : підручник. Харків : Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2003. 352 с.

<sup>8</sup> Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях : метод. реком. / В. М. Клачко , В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська. К.: Нац. акад. внутр. справ, 2016. 48 с.



- розвиток у працівників поліції здатності до ефективних дій в умовах високого нервово-психічного напруження;
- необхідність накопичення досвіду виваженої емоційно не забарвленої поведінки;
- моделювання ризикованих ситуацій та тренування у способах їх вирішення.

Серед внутрішніх конфліктів, які виникають під впливом професії, визначають: адаптаційний конфлікт (частіше – в перші періоди професіоналізації, рідше – при переході в інші підрозділи); конфлікт інтересів; морально-ціннісний конфлікт; конфлікт особистісної нерезалізації; конфлікт неадекватної самооцінки; конфлікт не збутих очікувань.

Досить часто основою конфлікту стають внутрішні протиріччя між низьким рівнем соціальної захищеності та матеріального забезпечення, з одного боку, та великим обсягом виконуваної роботи працівника, з іншого.

Професійними конфліктними ризиками, на наш погляд, виступають *службові ситуації впливу різного роду конфліктогенів на працівників поліції, серед яких переважають:*

- вербалізовані образи, категоричні відмови, ультиматуми громадян, керівництва, колег тощо;
- прояви психологічної та фізичної агресії у спілкуванні;
- психологічний опір, маніпуляції, брехня під час контактів із правопорушниками;
- безапеляційність, авторитарність керівництва та необхідність підкорятися наказам при ігноруванні власної думки;
- висока напруженість у роботі при нестачі вільного часу, необхідного для відпочинку і відновлення сил, перебування з родиною та близькими;
- суворі вимоги до дисципліни, обсягу та строків виконання роботи;
- випадки, пов'язані з ризиками для життя та здоров'я працівника;
- критичне, інколи упереджене ставлення до правоохоронців з боку суспільства, ЗМІ, громадян;
- психоемоційне навантаження і тривожність внаслідок відчуття суворої відповідальності за помилки у роботі<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Матієнко Т.В. Конфліктологічна компетентність працівника правоохоронних органів // *Південноукраїнський правничий часопис*. 2016. №2. С. 102-106.

Усі причини виникнення конфліктів у колективах органів та підрозділів Національної поліції України можна розподілити на три основні групи:

**1. Причини, пов'язані з відносинами між особистістю і групою:**

- неправильна реакція людини на вплив оточення або навпаки;
- негативна система домагань до оточення, середовища або завищена оцінка своїх можливостей і прав;
- необ'єктивна оцінка можливостей оточенням, розбіжність цих можливостей з їх сподіваннями; неповне та неточне сприйняття і нерозуміння обставин.

**2. Причини, що впливають із властивостей колективу:**

- відсутність свідомої дисципліни в деяких членів групи, колективу;
- наявність в окремих групах, колективах соціально незрілих осіб (дезорганізаторів, егоїстів, перестраховальників, кар'єристів, розкрадачів тощо);
- сформована інертність у стилі роботи груп, колективів працівників, що призводить до неприйняття інноваційних процесів у службовій чи іншій діяльності;
- особливості характеру членів колективу, групи (причепливість, задрість, грубість, схильність до пліток, скандалів тощо);
- моральна невихованість окремих осіб, що виявляється в негативності, черствості, владності, різкості, відсутності гнучкості у поведінці тощо;
- перешкоди в досягненні основних цілей сумісної діяльності (організаційний конфлікт);
- неефективна взаємодія співробітників (дії одного перешкоджають успішній діяльності іншого);
- недисциплінованість колективу, кругова порука;
- наявність в колективі випадкових осіб, прийнятих на роботу за протекцією і фактично непідвладних керівництву тощо.

**3. Причини, що впливають від особи поліцейського:**

- низький інтелектуальний рівень працівників, слабка професійна підготовка;
- труднощі несення служби, важкі умови праці, слабка матеріально-технічна база, тощо;
- обмеженості у працівника зовнішніх (інтерактивних) відносин: приятельського оточення; взаємних контактів; вільної тематики в розмові з колегами; підтримки звичайного емоційного тону при спілкуванні, тощо;

- обмеженості мотивації на працю, інтелектуальних, фізичних даних, тощо;
- прояви незвичайно підвищеного або пониженого тону, непомірного роздратування, незвичайної запальності і дратівливості, недовіри, тощо;
- розшарування або ж руйнування ціннісної системи;
- перешкоджання досягненню особистих цілей працівників (конфлікти на ґрунті незадоволення заробітною платою, безсистемного надання відпустки, затримання службового росту та ін.);
- протиріччя дій прийнятим нормам – невідповідність поведінки особистості поліцейського встановленим уставним або формальним нормам, прийнятим за традиційними звичками, правилами неформального спілкування, тощо<sup>10</sup>.

Класифікація конфліктів у діяльності працівників органів Національної поліції:

- 1) міжособистісні (інтерперсональні):
  - між працівником і об'єктом втручання (чи об'єктом діяльності);
  - між одним працівником та іншим працівником (або керівником) одного підрозділу;
- 2) міжгрупові:
  - між різними підрозділами;
- 3) внутрішньогрупові:
  - між окремим працівником (працівниками) і підрозділом;
- 4) особистісні (в багатьох випадках – професійна діяльність негативно позначається на стосунках у родині та періодично призводить до сімейних конфліктів та сутичок, виникнення негативних психічних станів у правоохоронців, що зумовлює зворотний вплив на їх поведінку й діяльність).

Якщо розглядати діяльність поліцейського тільки з боку діяльності по протидії вчиненню правопорушень, то в цій сфері можна виділити два типи конфліктів, пов'язані:

- з профілактикою злочинів;
- з діяльністю саме по протидії правопорушень.

Ці типи конфліктів вимагають від поліцейського суворого дотримання норм закону та вираження професійної компетенції. Конфлікти другого типу, у порівнянні з першим, характеризуються

---

<sup>10</sup> Психологічні особливості управлінської діяльності державного службовця в сучасних умовах : навч.-методич. посіб. / уклад.: С.М. Задорожна, Л. А. Чабак. Чернівці : ЦППК, 2009. 14 с.

значним емоційним напруженням, тривалістю, небезпечністю для життя і здоров'я.

За наявністю чи відсутністю суспільно корисної мети, конфлікти в правоохоронній діяльності поділяються на позитивно і негативно спрямовані. Так, наприклад, коли працівники поліції спільно вирішують завдання по припиненню правопорушення, маючи різні підходи, версії тощо, мова йде про позитивно спрямований конфлікт. Коли ж поліцейський намагається досягти егоїстичних чи корисливих цілей – це негативно спрямований конфлікт.

Розвиток конфліктологічної культури особистості до моменту отримання професії розвивається переважно стихійно, під впливом ситуативних випадків життєдіяльності – конфліктних ситуацій, переживання стресових впливів та негативних комунікацій. Систематизований розвиток конфліктологічної сфери фахівця-правоохоронця відбувається на різних етапах професіоналізації – під час навчання, адаптації до професії та професійного зростання. Він передбачає низку трансформацій в особистісній сфері, а саме: формування толерантного ставлення до іншої людини, розуміння та прийняття її права на індивідуальність; розвиток неконфліктного самоставлення, самосприйняття, адекватної самооцінки; аналіз власних мотивів, потреб, когнітивних установок; варіативність стратегій поведінки та стилів професійного спілкування; знання основних конфліктних станів та вміння їх діагностувати; прогностичні уміння.

Окрім основних (базових) властивостей, які характеризують особистість працівника поліції, не є виключенням і питання корупційних правопорушень з боку самих працівників Національної поліції. Зазначене явище, негативно впливає на ефективність виконання поліцейськими своїх функціональних обов'язків, а також на ставлення громадянського суспільства до професії «поліцейського». Це пов'язано з тим, що будь-яка спільна діяльність людей передбачає вплив однієї особи на іншу, шляхом наділення одних осіб правом приймати рішення по відношенню до інших (або наділення матеріальними ресурсами), а це в свою чергу може викликати зловживання правом тощо.

Таким чином, враховуючи вищезазначене, встановлено психолого-правові умови і чинники, що сприяють формуванню негативного іміджу працівника поліції.

*До психолого-правових умов відносяться:*

- низький рівень ефективності професійної діяльності правоохоронних органів;
- низький рівень довіри громадян до правоохоронних органів взагалі;
- негативний імідж співробітника Національної поліції України;
- випадки корупційних правопорушень;
- негативна громадська думка про Національну поліцію в цілому і про її структурні підрозділи, цілеспрямовано сформовані засобами масової інформації.

***Психолого-правовими чинниками є:***

- низький рівень престижу служби в правоохоронних органах;
- низький рівень матеріального забезпечення та соціального захисту працівників поліції;
- відсутність науково обгрунтованої системи формування професіоналізму співробітників поліції;
- відсутність успішного досвіду подолання негативного іміджу працівника поліції;
- формалізм в роботі підрозділів поліції по зв'язках з громадськістю та ЗМІ.

Також хотілося б звернути увагу й на ***комунікативний імідж поліцейського***, який базується на певному рівні культури особистості, в тому числі мовленнєвої, і тісно пов'язаний із правничою деонтикою. Це означає, що при формуванні й подальшому розвитку комунікативного іміджу поліцейського процес навчання необхідно спрямовувати у руслі інтеграції лінгвістичних, культурологічних, юридико-деонтологічних засад. При цьому потрібна чітка диференціація міжособистісного спілкування в межах внутрішнього контуру (по вертикалі: начальник – підлеглий; по горизонталі: паритетне спілкування колег, напарників) та по зовнішньому контуру (комунікація із окремими громадянами, іноземцями, особами без громадянства; із громадами, органами місцевого самоврядування, формальними і неформальними спільнотами; із судовими та правоохоронними органами; із засобами масової інформації та медіасферою).

На теперішній час чинниками, що негативно впливають на комунікативний імідж поліцейського, є наступні:

- недостатній рівень володіння нормами літературної української мови як на рівні усного, так і письмового мовлення, що проявляється в обмеженості лексичного запасу та спрощеності синтаксичних конструкцій, припущенні орфографічних, пунктуаційних,

стилістичних помилок, у застосуванні суржика, лайки, діалектизмів тощо;

- розповсюдженість уяви про домінанту силових методів впливу на особистість порівняно з вербальними;
- слабкість навичок щодо створення власного комунікативного сценарію в залежності від ситуації спілкування, дискурсу розмови;
- недооцінка ролі паравербальних засобів спілкування (артикуляції, дикції, сили голосу, темпоритміки мовлення, інтонаційних конструкцій, паузації тощо);
- часті випадки прояву неконгруентності вербальної та невербальної службової поведінки;
- застосування примітивного або авторитарного стилів спілкування.

Лише за умови нейтралізації перелічених чинників, подолання інших негативних тенденцій можна говорити про наявність підґрунтя для створення позитивного комунікативного іміджу поліцейського.

## **ВИСНОВКИ**

Таким чином, проблема формування позитивного іміджу Національної поліції України – одна з найбільш актуальних у контексті реформування правоохоронних органів, а також взаємодії з громадянським суспільством. Без ефективної правоохоронної діяльності неможливі зміцнення державної влади та захист загальнонаціональних інтересів, динамічний розвиток країни.

Необхідним умовами формування позитивного іміджу є: врахування та дослідження характерних для суспільства установок, стереотипів; залучення існуючих фахівців чи підготовку спеціальних посадових осіб з числа працівників МВС, які б забезпечували моніторинг іміджу МВС, планували, організовували та проводили заходи з формування позитивного іміджу на всіх рівнях з врахуванням специфіки професійної діяльності; організація багатосистемності, багаторівневості, комплексності у плануванні заходів, оперативного реагування на ситуації, що виникають; крім зовнішніх, враховувати й внутрішні чинники, що є передумовою формування зовнішніх; проведення досліджень щодо визначення особливостей проведення впливу в сучасних умовах.

## **АНОТАЦІЯ**

У науковій роботі зосереджено увагу на формуванні позитивного іміджу працівників Національної поліції України. Імідж поліцейського

в Україні багато у чому залежить від того наскільки адекватно та віддано він виконує свої обов'язки, від особистісних якостей, манер поведінки, що в кінцевому випадку висвітлюється у різних ЗМІ. Імідж поліцейських в Україні за допомогою ЗМІ створюється шляхом нав'язування певних асоціацій щодо об'єкту іміджу, а це зумовлює відповідне ставлення (негативне, позитивне, нейтральне) до поліції взагалі. Тобто у процесі формування іміджу ЗМІ сприяють створенню уявлень про поліцейського та можуть звертати увагу людей на нього.

Систематизована система подолання негативного іміджу поліцейського яка базується на закономірностях і кореляційних залежностях, а саме:

- рівнем професіоналізму поліцейського і його іміджем (низький рівень професіоналізму правоохоронця сприяє формуванню його негативного іміджу);

- високою значимістю рівня його професіоналізму та особистісних і професійних якостей, а також побудовою ефективною системи вдосконалення і розвитку професійних компетенцій поліцейського;

- рівнем корупції та формуванням негативного іміджу працівника поліції;

- цілеспрямованим формуванням в ЗМІ негативного іміджу працівника поліції, що ускладнює процес його подолання і зміну модальності з негативної на позитивну.

В ході проведеного дослідження встановлено, що важливими критеріями оцінки поліцейських виступають: ввічливість, порядність, дружелюбність, інтелект, прозорість, публічна діяльність, зовнішній вигляд. Від поліцейського, населення очікує насамперед взаєморозуміння та орієнтації на співробітництво.

### Література

1. Акаймова А. Політичний імідж та основні його характеристики. *Політичний менеджмент*. 2009. № 5. С. 29-35.

2. Бандурка О.М. Партнерські взаємовідносини між населенням та міліцією : підручник. Харків : Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2003. 352 с.

3. Воробйова І.В. Основні чинники, що впливають на престиж професії співробітника сил охорони правопорядку : *зб. наук. праць Харківського університету Повітряних сил*. 2009. Вип. № 4 (22). С. 143-145.

4. Матієнко Т.В. Конфліктологічна компетентність працівника правоохоронних органів. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2016. № 2. С. 102-106.

5. Національна поліція України: проблеми становлення та перспективи розвитку : матеріали наук.-практ. конф. курсантів та студентів, м. Харків, 10 грудня 2015 р. Харків : Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2015. 192 с.

6. Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях : метод. реком. / В. М. Клачко, В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська. К.: Нац. акад. внутр. справ, 2016. 48 с.

7. Психологічні особливості управлінської діяльності державного службовця в сучасних умовах : навч.-методич. посіб. / уклад.: С.М. Задорожна, Л. А. Чабак. Чернігів : ЦППК, 2009. 14 с.

8. Столбова В.В. Сутність іміджу міліції. *Науковий вісник Київського національного університету внутрішніх справ*. К., 2008. Вип. 5. С. 173-180.

9. Юнг К. Г. Архетипи і колективне несвідоме. Львів : Астролябія, 2012. 588 с.

10. Юрчук О.Ф. Професійне спілкування у навчальній та службовій діяльності працівника ОВС: сучасний стан та перспективи. *Наук. вісн. Дніпропетр. юрид. ін-ту МВС України*. 2011. № 3 (6). С. 333-340.

**Information about the author:**

**Horoshko Valentyna Valentynivna,**

PhD in Law, Associate Professor,

Head of the Department of Forensic Science and Psychology

Odesa State University of Internal Affairs,

1, Uspenska street, Odessa, 65014, Ukraine

**Matiienko Tetiana Vasylivna,**

PhD in Law, Associate Professor,

Professor at the Department of Forensic Science and Psychology

Odesa State University of Internal Affairs,

1, Uspenska street, Odessa, 65014, Ukraine