

Веріго Інга Михайлівна,
кандидат філологічних наук,
завідувач наукової лабораторії
соціологічного моніторингу
ННІ післядипломної освіти
та заочного навчання ДДУВС

МОНІТОРИНГ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ ЩОДО ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ МВС

Розвиток інституту громадської думки є невід'ємним атрибутом правової держави та громадянського суспільства, а отже сьогодні зростає значущість соціологічних досліджень громадської думки щодо різних ключових соціальних інститутів, у тому числі поліції. Такі дослідження володіють потенціалом своєрідного арбітра, який оцінює ефективність або неефективність її роботи [2]. Враховуючи те, що правоохоронна система наразі перебуває у стані перетворення, налагодження дійсно ефективного зворотного зв'язку із населенням для отримання інформації про поточний стан правоохоронного забезпечення є вельми актуальним, а підвищення уваги до результатів соціологічного моніторингу громадської думки є цілком закономірним.

Слід зауважити, що вивчення думки населення про роботу органів внутрішніх справ, у першу чергу міліції, не нова практика для України: накопичено значний досвід, наявна солідна емпірична база. Проте можна виділити дві основні проблеми, що характеризують подібні соціологічні дослідження. По-перше, це методична недопрацьованість, а саме: поверхневість та обмеженість інструментарію, запитання в якому, як правило, стимулюють респондентів не до ширих, а до соціально прийнятних відповідей. По-друге, це факт відокремленості результатів досліджень громадської думки від практики управління у структурах МВС, а також намагання приховати або «пригладити» реальний стан справ [3]. Загальна тенденція в оцінці роботи міліції, що не змінювалася протягом багатьох років, полягає у переважному незадоволенні з боку громадян, які реально стикалися з її працівниками для вирішення певних питань, більш-менш позитивному ставленні з боку респондентів, думка яких ґрунтувалася на враженнях після перегляду популярних серіалів на «ментівську» тематику, а також на безумовно негативному ставленні з боку респондентів, на думку яких вплинула інформація, отримана з новин. Це якнайкраще ілюструє протилежність двох концепцій громадської думки, з одного боку – раціональної, яка «опирається на представлення о хорошо информированном гражданине, способном тонко аргументировать и четко формулировать свои суждения» [3]. Водночас згідно з іншою концепцією громадської думки як форми соціального контролю усі без винятку члени суспільства впливають на соціальні процеси, в тому числі й ті, чия думка не відзначається компетентністю, а побудована на стереотипах і шаблонах, причому слід нагадати, що таких – біль-

шість. «Общественное мнение довлеет как над государством (правительством), так и над индивидом, который под угрозой социальной изоляции присоединяется к реальному или мнимому большинству» [3]. Отже, держава має використовувати усі можливості для активного формування необхідної громадської думки. Створення в системі МВС нової патрульної служби, на наш погляд, є безумовно правильним кроком у цьому напрямку. Дозволимо собі висловити припущення, що сьогодні не стільки важливою є її безпосередня діяльність з охорони громадського порядку, скільки місія налагодження конструктивного контакту, діалогу і співробітництва правоохоронної системи із громадянами, подолання відчуження, недовіри, що склалися роками. Судячи з результатів соціологічних досліджень, які вже проведені за підсумками роботи нової патрульної служби, більшість громадян скептично налаштовані щодо її професіоналізму та ефективності, принаймні на початку діяльності, головним чином через нетривалий час навчання, брак досвіду [1]. Проте варто зазначити, що працівники нової патрульної служби викликають симпатію, бажання «допомагати», на противагу настанові «краще не зв'язуватися», яка традиційно переважає у ставленні до представників правоохоронних органів. Цей «кредит довіри» є безумовною цінністю, яку важливо зберегти та примножити, змінивши стереотипно негативне ставлення до правоохоронної системи у цілому. Контроль за використанням «кредиту довіри», таким чином, покладається саме на соціологічні дослідження, які дозволяють виявляти проблемні моменти у взаємодії населення та поліції, керовані чинники, що вимагають миттєвого впливу. Водночас моніторинг сам по собі не сприятиме оптимізації, якщо не використовуватиметься широко в управлінській діяльності, а громадяни не спостерігатимуть реакції поліції на висловлені критичні зауваження. За моніторингом має слідувати оперативне виправлення помилок.

Таким чином, ефективне використання результатів соціологічних досліджень громадської думки передбачає, по-перше, виважений підхід до розробки інструментарію, що мінімізує роль суб'єктивного чинника в ході проведення опитувань і надасть можливість отримати компетентну та адекватну громадську думку про роботу поліції. Для профілактики профанації соціологічних досліджень громадської думки про поліцію найкраще доручити цю роботу незалежним некомерційним дослідницьким науковим установам. По-друге, надважливим є швидке реагування на висловлені громадянами пропозиції: діяльність поліції має бути спрямована на вирішення завдань, які ставить перед нею населення. Вивчення думки громадян про роботу поліції має бути не імітацією, а засобом прийняття управлінських рішень.

1. Аналітичний звіт за результатами фокус-групового дослідження «Довіра та оцінка діяльності нової поліції». – К., 2015.

2. Зуева О.В. Общественное мнение о деятельности полиции / Зуева О.В., Васильева Е.Н. // Вестник Волгоградского гос. ун-та. Философия. Социология и социальные технологии. – 2014. – Вып. 1. – С. 52–57 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/obschestvennoe-mnenie-o-deyatelnosti-politsii-praktika-issledovaniya#ixzz3xJCMhAND>.

3. Новоселов М.В. Доктринальные проблемы учета общественного мнения при организации деятельности органов внутренних дел России / Новоселов М.В. // Правовая информатика. – 2012. – № 2 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL : <http://cyberleninka.ru/article/n/doktrinalnye-problemy-ucheta-obschestvennogo-mneniya-pri-organizatsii-deyatelnosti-organov-vnutrennih-del-rossii#ixzz3xJDask00>.

Юрчук Ольга Федорівна

кандидат філологічних наук, доцент,
професор кафедри управління
та роботи з персоналом

(Національна академія внутрішніх справ)

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОЇ ПІДГОТОВКИ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

Професія поліцейського існує у парадигмі «Людина – людина». Це означає, що уся методологія його підготовки має вибудовуватися на антропоцентричному підході. Подібний підхід об'єднує гуманізм, толерантність та ефективну комунікацію. Він має на меті прищеплення й подальший розвиток якостей, які спрацьовують на позитивний імідж поліції, сприяють підтриманню правопорядку у державі.

Проектування освітніх і освітньо-професійних програм комунікативної підготовки неможливо без урахування основних особливостей професійного спілкування в умовах діяльності поліцейського. Серед найбільш характерних рис ми виділяємо: функціонування в конфліктогенному й стресогенному середовищі, формалізованість відповідно до нормативних вимог, насамперед Закону України «Про Національну поліцію», ліміт часу, прискіпливість громадянського суспільства до діяльності поліції тощо. Найвагомішою рисою вважаємо широкий діапазон комунікантів — від законослухняних свідомих громадян до представників кримінальних угруповань, маргінальних груп і неформальних течій молоді, від дієздатних осіб до осіб, які мають ознаки зміненого стану свідомості, від дорослих до дітей і підлітків. Усе перелічене детермінує концепцію програми комунікативної підготовки.

Слід зазначити, що донедавна подібна підготовка здійснювалася в основному через курси «Ділове українське мовлення», «Українська мова за професійним спрямуванням», «Риторика». Проте нагальні потреби сьогодення здебільшого орієнтовані не на граматику і ораторське мистецтво, а на здобуття комунікативних компетентностей, що забезпечують оптимізацію службових діалогів.

Подібна трансформація підходів до вимог щодо комунікативної складової професійної діяльності поліцейського спонукала мене як одного з авторів курсу «Ефективна комунікація», створеного для підготовки нової патрульно-поліцейської служби, запропонувати абсолютно нову концепцію на-