

УДК 159.9

Н. Ф. Ващук

старший научный сотрудник отдела совершенствования формы одежды научно-исследовательской лаборатории специального транспорта и форменной одежды Государственного научно-исследовательского института МВД Украины, кандидат юридических наук

**КОММУНИКАТИВНАЯ ТОЛЕРАНТНОСТЬ
СОТРУДНИКОВ МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
УКРАИНЫ В КОНТЕКСТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
УНИФОРМЫ КАК ИНСТРУМЕНТА
УЛУЧШЕНИЯ ИМИДЖА**

В данной статье освещены проблемы одной из приоритетных составляющих профессиональной деятельности представителей органов внутренних дел, а именно коммуникативной толерантности. С учетом представительских функций и публичного характера в подобных ситуациях профессиональные действия сотрудников указывают на уровень их подготовки во время выполнения заданий. Изучена важность толерантного поведения сотрудника, а также влияние соответствующего внешнего вида, рассмотрено использование униформы как инструмента улучшения имиджа на примере преемственности украинских национальных традиций в униформе высшего состава полиции.

Служебная деятельность сотрудников органов внутренних дел немаловажна без коммуникативных связей, которые важны при функционировании современного Министерства внутренних дел, состоящего из Национальной полиции Украины, Национальной гвардии Украины, Государственной службы Украины по чрезвычайным ситуациям, Сервисных центров МВД, пунктов предоставления административных услуг по всей стране. На сегодня созданы патрульная полиция, подразделения специального назначения КОВД (Корпус оперативно-внезапного действия), дорожная полиция и киберполиция. Запущена реформа Государственной миграционной службы и Государственной пограничной службы Украины [1]. Акцентируем внимание на том, что поле общения колоссально, выполняет роль регулятора взаимоотношений между сотрудниками и гражданами. На важность этого процесса постоянно обращается внимание в нормативных документах, и на данный момент своевременно поднимаются вопросы гендерного равенства.

Поскольку повседневная деятельность сотрудников органов внутренних дел осуществляется на виду у населения и их авторитет во многом зависит от поведения внутри системы, а также вне ее (например, при общении с гражда-

нами), очень важно, чтобы каждый сотрудник был толерантен, вежлив и тактичен при обращении с гражданами Украины и зарубежья, чутко относился к их просьбам и заявлениям, справедливо оценивал их поведение. Сотрудник органов внутренних дел обязан следить за своим внешним видом. Напомним, что коммуникативная функция вещей особенно хорошо выражена в специальной, форменной одежде, а также в специфических аксессуарах, обозначающих принадлежность данной личности к данной общности и ее статус в ней (например, в униформе знаки различия, такие как шевроны, знаки, погоны и фурнитура (кокарда, пуговицы, и т. д.)).

Одной из приоритетных составляющих профессиональной деятельности представителя органов внутренних дел является коммуникативный компонент, связанный с постоянным взаимодействием с населением. Данное взаимодействие имеет публичный характер и в связи с этим нередко может сопровождаться конфликтами и манипуляциями при общении. В подобных речевых ситуациях действия сотрудников указывают на их несостоятельность и профессиональную уязвимость во время выполнения заданий. На наш взгляд, социальный интеллект в профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел в контексте его коммуникативной компетентности выступает своеобразным психологическим ресурсом профессионального развития и саморазвития, профессиональная деятельность сотрудника должна регламентироваться не только нормативными документами, но и нравственно-этическими нормами, а это, в свою очередь, требует особенного профессионально ориентированного социального интеллекта у будущего сотрудника органов внутренних дел (полицейского, пограничника и т. д.).

В контексте коммуникативной толерантности сотрудника органично выступает неординарным психологическим ресурсом, визуальным помощником именно униформа. Она выполняет представительскую, информативную функции. Как правило, униформа указывает на социально значимые профессии в обществе.

Современный вид униформы сотрудника МВД Украины представляет собой комплекс швейных, обувных, кожгалантерейных, трикотажных и других предметов униформы, непосредственно связанных между собой назначением, сезонностью, категорией, рангами и разделенных комплектарно по половозрастному и типоразмероростовочному признакам.

Об актуальности данной темы свидетельствует значительное количество научной литературы в области психологии профессионального общения, что указывает на то, что данный вопрос не теряет своей остроты и приобретает новые оттенки посредством исследования аспектов формирования коммуника-

тивной компетентности личности современного сотрудника органов внутренних дел как в период его профессиональной подготовки, так и в период последующей профессиональной деятельности.

В научных публикациях Е. В. Руденского, Ю. М. Жукова, Н. И. Геза, Л. А. Петровской, П. В. Растяниковой и других ученых освещены пути повышения уровня коммуникативной компетенции, толерантности.

Для формирования компетентных кадров необходимо наличие отлаженной системы обучения и профессиональной подготовки, обеспечения работников, что, в свою очередь, требует внедрения интерактивных методов и эффективных средств овладения новыми знаниями, умениями и навыками. Известно, что профессиональное общение сотрудников требует от них значительных знаний, навыков и умений. В ходе выполнения ими профессиональных задач достаточно часто возникают трудности в процессах взаимодействия с населением, которые сказываются на качестве выполняемой ими работы, поэтому вполне уместно обращать внимание на особенности их социального интеллекта. Социальный интеллект является чрезвычайно важной практической чертой, которая сможет обеспечить способность к социальному прогнозированию и повысить уровень профессиональной коммуникации сотрудников органов внутренних дел.

Основываясь на научных подходах отечественных и зарубежных ученых, Е. А. Погонина, Е. В. Коваленко, А. А. Белимова считают, что социальный интеллект является интеллектуальной интегральной способностью личности, которая определяет успешность общения и адаптации в обществе, позволяет предсказать поведение людей в различных жизненных ситуациях, помогает определять намерения, эмоциональные состояния человека и его чувства по невербальным и вербальным признакам [2, с. 88].

Сотруднику просто необходимо иметь представление об особенностях социального интеллекта детей разного возраста, инвалидов как наиболее уязвимых перед совершением против них преступлений. Профессионалу, который работает в большом городе, где учатся десятки тысяч иностранцев, важно также отражение ситуации взаимодействия представителей других культур [3, с. 190].

Отдельно вопросами формирования культуры профессионально-правового общения в процессе профессиональной подготовки полицейских занимались И. Ламаш, С. Полтораки, А. Семенюк, В. Паращук, А. Шумский и другие.

В данном контексте следует отметить точку зрения С. В. Харченко, согласно которой в процессе профессиональной подготовки будущего полицейского одной из наиболее важных составляющих социального интеллекта явля-

ется совершенствование процесса социального прогнозирования, а именно, формулировка планов действий в ситуации профессиональной коммуникации, рефлексии собственного развития и оценки неиспользованных альтернативных возможностей и т. п. Социальный интеллект объединяет и регулирует познавательные процессы, связанные с отражением социальных объектов (человека как партнера по общению, группы людей и т. д.), обеспечивает понимание языка, поступков и действий людей, а также невербальных реакций окружающих (миимики, поз, жестов), предвидение последствий поведения, является когнитивной составляющей коммуникативных способностей личности. Способности социального интеллекта, как и другие специальные способности, требуют специально организованного развития [4, с. 161–162].

Согласно Э. Торндайку, социальный интеллект представляет собой способность понимать людей и взаимодействовать с ними. Определенное развитие социального интеллекта обеспечивает успешное взаимодействие между полицейскими и гражданами через умение правильно строить процесс коммуникации во время выполнения служебных задач, что, в свою очередь, оказывается возможным при наличии высокого уровня развития коммуникативной толерантности. Период первичной профессиональной подготовки должен стать ключевым звеном в развитии коммуникативной толерантности будущего полицейского. Способность личности понимать социальные, культурные, духовные, политические различия людей, с которыми придется сталкиваться по работе, обеспечивает возможности находить мирное решение конфликтов, выстраивая успешные межличностные коммуникации [5].

Коммуникативная толерантность является одной из профессионально важных компетенций работника органов внутренних дел. Она предполагает не только наличие психологических знаний о специфике взаимодействия с личностью, например, учитывая ее тип темперамента или особенности характера, но и сформированность определенных специальных навыков установления, поддержания контактов и построения служебного взаимодействия, отношений и т. п. То есть в деятельности, например, полицейского в системе «человек — человек» необходимым внутренним регулятором общения и поведения выступает коммуникативная толерантность, важность которой большинство исследователей видят в умении психологически грамотно и корректно выстраивать отношения с людьми, оставаясь при этом в рамках своей профессиональной роли, здесь свой психологический аспект вносит наличие на представителе органов внутренних дел униформы.

Униформа для полиции Украины в последнее время постоянно является предметом обсуждений как среди работников самого ведомства, так и среди широкой общественности с привлечением средств массовой информации.

Если говорить о создании униформы, то следует отметить, что с реформированием милиции в полицию объективно встал вопрос разработки нового обмундирования для полиции Украины. Отметим, что это был сложный процесс, требующий изучения и детального анализа исходных требований, среди которых главным является соответствие функциональному назначению, а также учет психологических, эргономических и эстетических качественных составляющих униформы.

Можно выделить следующие позитивные моменты:

1. *Формирование имиджа.* Общий для всех стиль одежды сотрудников сразу показывает, что организация работает как единое целое, это вызывает уважение. Форменный стиль воспринимается многими как показатель того, что в организации работают профессионалы.

2. *Укрепление корпоративного духа.* Строгая униформа дисциплинирует и настраивает на работу, способствует формированию общности, команды, сплочению коллектива, регламентированный дресс-код оказывает положительное влияние на работу.

3. *Повышение узнаваемости.* Униформа положительно влияет на узнаваемый образ компании, это еще одна возможность заявить о себе как о серьезной организации.

4. *Ускорение адаптации персонала.* Корпоративный дресс-код делает рабочую среду более безопасной, новый сотрудник чувствует себя приобщенным к коллективу, испытывает меньше стресса.

5. *Возможность отделить работу и личную жизнь.* Надевая строгий костюм, сотрудник погружается в рабочие задачи, становится более сосредоточенным. Снимая униформу по окончании рабочего дня, он как бы дает себе сигнал, что наступило свободное время и можно расслабиться. Это помогает соблюсти баланс между работой и личной жизнью.

6. *Не нужно выбирать, что надеть.* В организациях с введенной униформой или установленным дресс-кодом сотруднику проще понять, какая одежда будет уместной. Как правило, для неаттестованных всегда актуальна классика — строгий костюм, рубашка, качественная обувь, а спортивная, яркая или очень открытая одежда в офисе неуместна.

С целью комплексного решения задачи в 2015 году отделом разработки и совершенствования формы одежды научно-исследовательской лаборатории специального транспорта и форменной одежды ГНИИ МВД Украины были

разработаны первые образцы формы для полиции темно-синего цвета, вошедшие в постановление Кабинета Министров Украины от 30 сентября 2015 года № 823, однако унификация обусловила упрощение элементов униформы, например, снятие с брюк лампас, в том числе и для высшего состава полиции, что отразилось на идентификации. В 2016 году началось создание униформы для высшего состава полиции с новым звучанием. В свете национального вектора внутренней и внешней политики Украины и популяризации изучения отечественной истории, традиций украинского народа одним из ключевых критериев при проектировании мундиров явилась необходимость максимально использовать национальные мотивы.

Обеспечение полиции современными видами форменной одежды позволили бы совместить эстетическое оформление с возможностью эффективно решать задачи деятельности руководящего состава. Это парадный мундир и для особо торжественных мероприятий, который несет повышенные представительские свойства, также разработаны комплекты для повседневной носки и специальные.

В разработках униформы именно высшего состава полиции подчеркнута превалирует национальная осовремененная эстетика как в ассортименте обмундирования, так и в способах декорирования форменного костюма (вышивка, оформление кантами, мех).

Идентификация работника звена высшего состава полиции как представителя государственного органа исполнительной власти в сознании окружающих происходит по совокупности характерных признаков путем зрительного восприятия. Основным таким признаком является форма, главной функцией которой является знаковая функция, в этом и заключается специфика ведомственной одежды — определение принадлежности к определенной организации, министерству, ведомству, рангу и т. п.

Внешними средствами идентификации высшего состава полиции являются:

- цветовая гамма (повседневная одежда темно-синего цвета, серый, серебристый, черный мех, кожгалантерейные изделия);
- нарукавный знак, художественное изображение которого включает в себя стилизованный символ полиции и признаки национальной символики;
- кокарда на форменных головных уборах;
- погоны с вышивкой.

В результате изготовленные образцы униформы для высшего состава полиции качественно отличаются от предыдущих, поддерживают украинские традиции и в то же время имеют сходство с современными моделями формы поли-

цейских ведущих европейских государств, формируя позитивный представительский имидж.

Таким образом, развитие коммуникативной толерантности является сложным процессом, обусловленным множеством субъективных факторов, влияющих на подготовку кадров в учреждениях образования системы МВД, а в дальнейшем на всю профессиональную жизнь.

По нашему мнению, развитие толерантной компетентности сотрудника правоохранительных органов представляет собой процесс и результат освоения знаний и технологий профессионального взаимодействия, умений создания партнерских взаимоотношений с населением, осознанного принятия ценностей демократического общества.

Кроме этого, необходимо учитывать, что коммуникативная толерантность сотрудников органов внутренних дел весьма своеобразна. Она имеет ряд психологических особенностей, которые, с одной стороны, делают ее весьма специфичной, с другой — могут ее осложнять.

Следует отметить, что деятельность органов внутренних дел в современных условиях характеризуется постоянным ростом числа молодых сотрудников, которым трудно справляться с возложенными на них обязанностями и которые зачастую оставляют службу в органах внутренних дел, а также довольно часто увеличивается срок адаптации выпускников к условиям службы, поскольку изучаемые в вузе образцы специальной техники и нормативно-правовые акты МВД зачастую не соответствуют тем, с которыми приходится работать, постоянно повышаются требования к правовым знаниям и коммуникативным умениям сотрудников в связи со становлением правового общества и увеличением количества обращений гражданского населения по правовым вопросам в органы внутренних дел. Униформа в данном случае способствует адаптации, также повышает идентификацию сотрудника, узнаваемость организации и способствует укреплению корпоративного духа, а также используется как эффективный инструмент улучшения имиджа. В целом сотрудники лояльно настроены по отношению к строгой униформе, они считают, что это помогает быть более дисциплинированными.

1. Деятельность. Реформа [Электронный ресурс] / Официальный сайт Министерства внутренних дел Украины. URL : https://mvs.gov.ua/ua/reform_2020 (дата обращения: 20.03.2020). [Вернуться к статье](#)

2. Погонина Е. А., Коваленко Е. В., Белимова А. А. К понятию социального интеллекта сотрудника полиции МВД России. Проблемы правоохранительной деятельности. 2016. № 2. С. 86–89. [Вернуться к статье](#)

3. Харченко С. В. Врахування чинника соціального інтелекту в діловому спілкуванні працівників поліції // Психологічні та педагогічні проблеми професійної

освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України : тези доп. Всеук. наук.-практ. конф. Харків, 30 березня 2018 р. / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. С. 189–192. [Вернуться к статье](#)

4. Харченко С. В. Методы развития социального интеллекта курсантов — будущих офицеров полиции // Міжнародний науковий журнал «Верховенства права». 2017. № 5. С. 161–166. [Вернуться к статье](#)

5. Thorndike E. L. Intelligence and its use // Harper's Magazine. 1920. № 140. P. 227–235. [Вернуться к статье](#)

N. F. Vashchuk

Employees communicative tolerance of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine in the context of using uniforms as a tool to improve the image

This article highlights the problems of one of the priority components of the professional activity of the internal affairs bodies representatives, namely, communicative tolerance. Possessing representative functions, having a public quality in such situations, the professional actions of employees indicate their preparation level during tasks performance. The importance of the employee's tolerant behavior and the influence of the corresponding appearance, the use of the uniform as a tool to improve the image on the example of Ukrainian national traditions continuity in the police uniform are studied.