

## Образ организационной культуры реформируемых органов внутренних дел у граждан с различным уровнем доверия к полиции

**В.В. ЕРМОЛАЕВ**

*кандидат психологических наук, доцент кафедры общей и социальной психологии Воронежского государственного университета*

**Д.А. РОТАРЬ**

*психолог-консультант кадрового холдинга «Анкор»*

*В статье представлены результаты эмпирического исследования, направленного на изучение образа будущей организационной культуры реформируемых органов внутренних дел у граждан с различными уровнями доверия к полиции. Показано, что на сегодняшний момент в обществе не сложился в необходимой степени позитивный образ организационной культуры реформируемой полиции. В образе реформируемых ОВД у граждан с низким уровнем доверия к полиции отсутствуют обязательные для данного правоохранительного института ценности (стабильность в обществе, безопасность граждан и т. п.). У граждан со средним уровнем доверия к полиции соответствующий образ является противоречивым и сочетает в себе как положительное, так и отрицательное. У граждан с высоким уровнем доверия к полиции в содержании образа будущей организационной культуры реформируемых ОВД преобладают положительные представления.*

**Ключевые слова:** образ организационной культуры органов внутренних дел, доверие к организации, доверие к полиции.

### **К постановке проблемы исследования**

Цель нынешнего реформирования органов внутренних дел (далее — ОВД) в общем виде состоит в приведении содержания и качества их деятельности в соответствие с ее объективным правоохранительным назначением, удовлетворяющим потребности общества. При этом немаловажной задачей является движение к такой организации, которая бы соответствовала объективному назначению правоохранительной деятельности, ожиданиям главного ее «потребителя» — общества и его граждан.

Значительное внимание в управлении этим процессом уделяется изменению содержания некоторых компонентов организационной культуры: названию (с 1 марта 2011 г. милиция была переименована в полицию), имиджу, приоритетным ценностям, нормам и т. д. Однако работа по достижению целей реформы осложняется тем, что в условиях процесса своей реорганизации ОВД претерпевают влияние еще одного сильного внешнеорганизационного вызова — необходимости приобретения доверия населения при одновременном отказе от привычной репрессивной роли в поддержании общественного порядка.

Вызов в том, что российской полиции предстоит пересмотреть формы сотрудничества с обществом, пережить превращение ее из карательного института общества в институт по предоставлению услуг по безопасности граждан и обеспечению прав человека, развить способность измениться и приспособиться к своей новой социальной роли на фоне выполнения традиционных функций. Это требует как формирования новых компетенций у сотрудников ОВД, так и нового образа организационной культуры реформируемой организации, нового уровня взаимодействия с обществом, уровня осознания, что ответить на возрастающие вызовы преступного мира может только полиция, ставшая частью общества и постоянно получающая от него поддержку. Однако такой поддержки и доверия от граждан российская полиция в настоящее время не просто не получает, а вынуждена констатировать обратный процесс — из года в год у граждан России (по данным социологических исследований) нарастает негативное отношение к сотрудникам ОВД.

Полагаем, что одна из причин данной тенденции — образ полиции в наше время носит выражено негативный характер. Можно предположить, что это следствие определенного личного опыта взаимодействия граждан с полицией, разочарования населения деятельностью ОВД и падением авторитета их сотрудников в глазах населения. Эта ситуация, безусловно, настораживает, так как именно доверие граждан представляет собой особый источник силы государственной власти и в конечном счете является ее основой и показателем ее управленческой эффективности [4]. Учитывая многообразие и объем взаимоот-

ношений населения и полиции, именно граждане дают качественную оценку деятельности данной государственной структуры, способны адекватно охарактеризовать степень системности ее деятельности, выражая тем самым уровень своего доверия. Поэтому в контексте нынешней реформы МВД особое значение имеет формируемый у граждан образ ОВД (и, в частности, организационной культуры как ключевого звена данной структуры) в рамках временной перспективы. Как известно, образ будущего во многом определяет поведение человека, «задает» выбор целей индивида, поведенческих стратегий их достижения, нередко подталкивает ход событий к предсказанному образу. Понятно, что одной из задач, обеспечивающих полноценное проведение нынешней реформы ОВД, является повышение доверия к данной государственной структуре у граждан, что в качестве необходимого условия предусматривает формирование у них соответствующего образа организации.

### **Программа эмпирического исследования**

В рамках проведенного эмпирического исследования было осуществлено сравнение образов будущей организационной культуры реформируемых ОВД у граждан с различным уровнем доверия к полиции. В качестве *гипотезы* выступило предположение, что существуют различия в образе будущей организационной культуры реформируемых ОВД у граждан с различным уровнем доверия к полиции. Основанием для выдвижения гипотезы явилось положение отечест-

венной науки, что одной из функций доверия является формирование определенной перцептивной установки на восприятие объекта доверия. Выдвижению гипотезы также способствовали рассуждения следующего характера: доверие способствует установлению связи с объектом доверия, легкости прогнозирования его поведения, что положительно сказывается на образе объекта, и в то же время образ будущего формируется на основе событий прошлого и настоящего [6]. Следовательно, достижение ожидаемого уровня доверия граждан невозможно без наличия у них позитивного образа будущей полиции, ее основных организационно-культурных компонентов — ценностей, норм, отношений.

В процессе исследования планировалось решить следующие задачи:

- осуществить диагностику уровня доверия граждан к полиции;
- исследовать сложившийся у граждан образ будущей организационной культуры реформируемых ОВД;
- определить различия в образе будущей организационной культуры реформируемых ОВД у граждан с различным уровнем доверия к полиции.

Теоретическую основу исследования составили разработки категории образа в зарубежной и отечественной психологии (А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, С.Д. Смирнов и др.); исследования, посвященные образу будущего и его значению в жизни человека (Дж. Келли, Т.Н. Козловская, Ж. Нюттен, С.Н. Орлова и др.), а также специфике организационной культуры ОВД (И.И. Галунский, Ю.А. Кравцова и др.); различные подходы к пониманию сущности доверия (Б. Барбер, В.М. Бехтерев, В.С. Кравцов, К.К. Платонов, Б.Ф. Поршнев и др.), характеристик доверия (И.В. Антоненко,

А.Л. Журавлев, А.Б. Купрейченко, В.П. Позняков, Т.П. Скрипкина, В.А. Сумарокова, Р.Б. Шо и др.); исследование структуры доверия к организации (И.В. Изюмова и др.).

*Объектом* исследования являлся образ будущей организационной культуры реформируемых ОВД у граждан России, а *предметом* — образ будущей организационной культуры реформируемых ОВД у граждан с различным уровнем доверия полиции. Выборку исследования составили 300 мужчин и женщин — жителей города Воронежа: 69 человек в возрасте до 25 лет; 171 человек в возрасте от 26 до 50 лет; 60 человек старше 50 лет.

Исследование проводилось на добровольной основе, анонимно, с помощью следующих методик.

*Методика «Мини-сочинение об образе будущей организационной культуры реформируемых ОВД»* (авторы — В.В. Ермолаев, Д.А. Ротарь). Использовалась для изучения конкретных характеристик, которыми граждане наделяют образ будущей организационной культуры реформируемых ОВД. Полученные данные обрабатывались методом контент-анализа. Все оценочные категории были разделены на две группы: положительные характеристики будущей организационной культуры реформируемых ОВД и отрицательные характеристики будущей организационной культуры реформируемых ОВД.

*Методика «Семантический дифференциал».*

*Методика оценки уровня доверия к организации Р. Б. Шо* (адаптированный В.В. Ермолаевым и Д.А. Ротарь вариант). Содержание методики определили выделяемые Р.Б. Шо ключевые императивы доверия к организации: результа-

тивность деятельности, последовательность, порядочность взаимоотношений и проявление заботы о людях. На основе ключевых императивов доверия к организации Р.Б. Шо была создана методика оценки уровня доверия к организации, которая позволяет оценить как каждый параметр в отдельности, так и общий уровень доверия [8].

Для оценки адекватности адаптированного варианта методики Р.Б. Шо нами был использован метод экспертных оценок и расчет одномоментной надежности теста методом расщепления с помощью коэффициента корреляции Пирсона и формулы Спирмена—Брауна. Более того, чтобы удостовериться в надежности адаптированного варианта методики, мы провели расчет по методике прямой оценки уровня доверия. Мы посчитали такое решение возможным, так как в современных психологических, экономико-психологических и социологических исследованиях нередко используется прямая оценка респондентами уровня доверия к тому или иному объекту. Данный прием используется в работах А.Л. Журавлева и В.А. Сумароковой, В.П. Познякова и др. [3]. Полученные результаты были подвергнуты качественной и количественной обработке. Для общей характеристики выборки применялось выборочное среднее ( $X_{cp}$ ). Достоверность различий оценивалась по критерию Манна-Уитни.

### **Результаты исследования и их обсуждение**

Результаты исследования уровня доверия граждан к полиции свидетельст-

вуют, что большая часть граждан не доверяет полиции — низкий уровень доверия был выявлен у 57 % испытуемых (171 человек). Большинство людей считают результативность, последовательность, заботу, порядочность полиции (как собственно организации, так и отдельных ее сотрудников) абсолютно недостаточной, чтобы можно было ожидать от них выполнения своих обязательств перед обществом в целом и перед каждым гражданином в частности (рис. 1).

Средний уровень доверия был выявлен у 37 % испытуемых (111 человек). Качественный анализ данных показывает, что граждане, составляющие эту группу, как правило, сомневаются, являются ли показатели результативности, последовательности, порядочности, проявления заботы у сотрудников полиции достаточными, чтобы ожидать от них полной реализации правоохранительной и других функций. Они не могут полностью полагаться на ОВД, но в то же время не отрицают ожидания хотя бы частичного выполнения сотрудниками ОВД своих обязательств.

Высокий уровень доверия граждан ОВД был выявлен у 6 % испытуемых (18 человек). Полученные результаты означают, что лишь незначительная часть граждан разделяют веру в порядочность, результативность, последовательность, заботу сотрудников полиции в отношениях правоприменения и в любой ситуации ожидают от них помощи, защиты, поддержки.

Результаты исследования основных элементов организационной культуры (ценностей, норм, отношений) ОВД, которые, по мнению граждан с высоким, средним и низким уровнем доверия, будут ха-

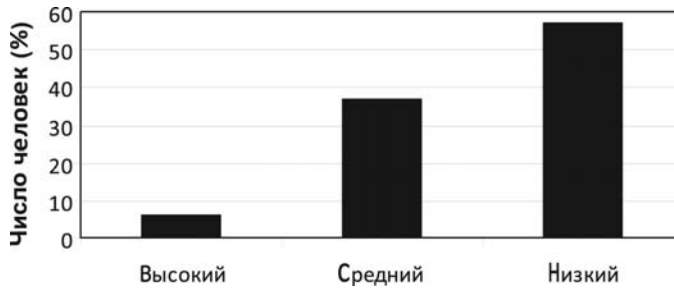


Рис. 1. Уровни доверия граждан полиции

рактерны для реформируемой полиции в будущем, представлены в табл. 1–3.

Заслуживает внимания то, что гражданам с высоким уровнем доверия к поли-

ции видят в качестве будущих основ, стимулов деятельности ОВД прежде всего интересы общества. При этом закономерна картина норм и отношений, ко-

Таблица 1

**Ценности, выделенные в группах с разными уровнями доверия к полиции, %**

| <b>Высокий уровень доверия</b>  | <b>Средний уровень доверия</b>   | <b>Низкий уровень доверия</b>  |
|---|--|--|
| Безопасность граждан (100)<br>Стабильность в обществе и справедливость (83,3)<br>Комфорт граждан (33,3)<br>Власть и собственное материальное состояние сотрудников ОВД (16,7) | Положительная оценка со стороны формальных структур (руководства) (81)<br>Собственное материальное состояние сотрудников ОВД (59,4)<br>Власть (54)<br>Безопасность граждан (27)<br>Стабильность в обществе (24,3)<br>Справедливость (16) | Собственное материальное состояние сотрудников ОВД (94)<br>Положительная оценка со стороны формальных структур – руководства (55,6)<br>Личная безопасность сотрудников полиции (50,9)<br>Власть (48) |

Таблица 2

**Нормы, выделенные в группах с разными уровнями доверия к полиции, %**

| <b>Высокий уровень доверия</b>   | <b>Средний уровень доверия</b>   | <b>Низкий уровень доверия</b>   |
|--|--|---|
| Стремление к поддержанию правопорядка (100)<br>Ведение строгой отчетности за свою деятельность (83,3)<br>Отказ от взяток (50)<br>Достойная оплата труда сотрудников ОВД (50) | Достойная оплата труда сотрудников ОВД (32,4)<br>Взятничество (27)<br>Стремление к поддержанию правопорядка (27) | Взятничество (94)<br>Использование служебного положения в личных целях (37,8)<br>Использование нецензурной лексики (33,9)<br>Предпочтение силовых методов при взаимодействии (26,4)<br>Отсутствие наказаний за нарушение закона сотрудниками полиции (20,3) |

Таблица 3

Отношения, выделенные в группах с разными уровнями доверия к полиции, %

| Высокий уровень доверия                                       | Средний уровень доверия   | Низкий уровень доверия  |
|---|---|---|
| Справедливое отношение сотрудников полиции к гражданам (83,3) | Несправедливое отношение сотрудников полиции к гражданам (32,4) | Агрессивное отношение сотрудников полиции к гражданам (33,9)                          |
| Уважительное отношение сотрудников полиции к гражданам (66,7) | Четкая иерархия в отношениях между сотрудниками ОВД (27)        | Отсутствие взаимопонимания между сотрудниками ОВД (20,3)                              |
| Внимательное отношение сотрудников полиции к гражданам (33,3) | Агрессивное отношение сотрудников полиции к гражданам (24,3)    | Излишний «авторитаризм» высшего руководства полиции по отношению к сотрудникам (18,9) |
| Четкая иерархия в отношениях между сотрудниками ОВД (33,3)    |   |   |

торые, по мнению этих граждан, будут характерны для сотрудников полиции. Граждане со средним уровнем доверия к полиции противоречивы в своих представлениях о ценностях, которые будут лежать в основе действий сотрудников полиции и, следовательно, о нормах и отношениях, которые будут характерны для ОВД. Основа действий сотрудников будущей полиции, по мнению граждан с низким уровнем доверия к ОВД, является негативной. Они считают, что для сотрудников ОВД на первом месте будет находиться личное благосостояние независимо от интересов общества, что априори определит организационные нормы и отношения.

Результаты исследования отношения граждан с разными уровнями доверия к полиции и к будущей организационной культуре реформируемых ОВД представлены на рис. 2.

Отношение к будущей организационной культуре реформируемых ОВД граждан с низким уровнем доверия к полиции имеет ярко выраженный негативный характер. В группе со средним уровнем доверия к полиции отношение граждан к буду-

щей ее организационной культуре также отрицательно. Лишь граждане с высоким уровнем доверия к полиции позитивно относятся к организационным ценностям и нормам будущих ОВД. Проведенный нами статистический анализ данных с помощью критерия Манна-Уитни (табл. 4 и 5) подтвердил наше предположение о существовании различий в образе будущей организационной культуры ОВД у граждан с разным уровнем доверия к полиции.

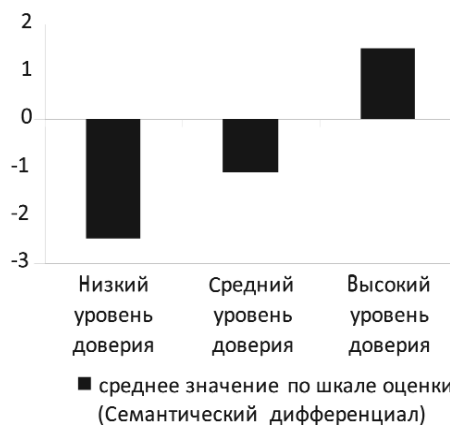


Рис. 2. Отношение граждан с разными уровнями доверия к полиции к будущей организационной культуре реформируемых ОВД

Таблица 4

**Различия между группами с разными уровнями доверия к полиции  
по положительным и отрицательным характеристикам, приписываемым  
будущей организационной культуре реформируемых ОВД**

| Характеристики | Различия между 1-й и 2-й группой |          | Различия между 2-й и 3-й группой |          | Различия между 1-й и 3-й группой |          |
|----------------|----------------------------------|----------|----------------------------------|----------|----------------------------------|----------|
|                | <i>z</i>                         | <i>p</i> | <i>z</i>                         | <i>p</i> | <i>z</i>                         | <i>p</i> |
| Положительные  | 4,271                            | < 0,01   | 4,901                            | < 0,01   | 7,981                            | < 0,01   |
| Отрицательные  | 4,111                            | < 0,01   | 4,761                            | < 0,01   | 8,114                            | < 0,01   |

1-я группа — граждане с низким уровнем доверия к полиции;

2-я группа — граждане со средним уровнем доверия к полиции;

3-я группа — граждане с высоким уровнем доверия к полиции.

*Условные обозначения:* *z* — значение нормированной случайной величины, вычисленной с помощью критерия Манна-Уитни, *p* — уровень значимости.

Таблица 5

**Различия между группами с разным уровнем доверия к полиции  
по фактору оценки будущей организационной культуры  
реформируемых ОВД (методика «Семантический дифференциал»)**

| Фактор | Различия между 1-й и 2-й группой |          | Различия между 2-й и 3-й группой |          | Различия между 1-й и 3-й группой |          |
|--------|----------------------------------|----------|----------------------------------|----------|----------------------------------|----------|
|        | <i>z</i>                         | <i>p</i> | <i>z</i>                         | <i>p</i> | <i>z</i>                         | <i>p</i> |
| Оценка | 3,109                            | < 0,01   | 3,905                            | < 0,01   | 5,276                            | < 0,01   |

### Выводы

1. Несмотря на год после проведения реформ, эффективность действий сотрудников полиции и ОВД всё также вызывает у граждан сомнения, а точнее, не дает уверенности в их компетентности, способности обеспечить надежную защиту от преступных посягательств, ущемления прав и свобод [1]. Спустя год после реформы большинство граждан не ожидают от ОВД последовательности, результативности, эффективности в реализации своих функций, а также не верит в безоговорочную честность полицейских. Таким образом, задача, поставленная руководством страны по возвращению доверия граждан к ОВД, в настоящее время всё также далека от решения — в обществе на сегодняшний

день не сложился позитивный образ организационной культуры реформируемой полиции.

2. В своем большинстве граждане не видят позитивных перспектив развития ОВД в контексте проводимой реформы. Обобщенный образ организационной культуры ОВД у граждан является преимущественно негативным и ассоциируется с ориентированностью сотрудников полиции на использование властных полномочий, на повышение собственного материального состояния и положительную оценку со стороны руководства; с установкой на взяточничество; с низким уровнем образованности и морально-нравственных качеств; с пренебрежением к соблюдению законов и неуважением прав и свобод человека.

3. В образе будущей организационной культуры реформируемых ОВД у граждан с низким уровнем доверия к полиции отсутствуют обязательные для данного правоохранительного института ценности, такие, как стабильность в обществе, безопасность граждан и т. д. По мнению испытуемых из этой группы, личные интересы являются основой правоприменительных действий и отношений сотрудников ОВД. Восприятие образа будущей полиции среди этих граждан близко к негативному. Следовательно, отсутствие уверенности в надежности, эффективности, добросовестности ОВД качественно затрудняет возможность формирования в настоящее время положительного образа данной государственной структуры у значительной части граждан, даже в контексте осуществляемой в МВД сегодня реформы.

4. Образ будущей организационной культуры реформируемых ОВД у граждан со средним уровнем доверия является противоречивым и сочетает в себе как положительные, так и отрицательные представления о будущей полиции. Од-

нако применительно к данной группе можно спрогнозировать нарастание негативных оценок ОВД во временной перспективе — более трети выборки (37,0 %) отмечают, что не могут как абсолютно доверять полиции, так и полностью не доверять ей, и занимают некоторую промежуточную позицию. Скорее всего, эта неоднозначность отражает некоторые преваляирования именно негативного содержания в образе будущей организационной культуры реформируемых ОВД.

5. У граждан с высоким уровнем доверия в содержании образа будущей организационной культуры реформируемых ОВД преобладают положительные представления. В основе организационной культуры реформированных ОВД они видят такие ценности, как справедливость, стабильность, безопасность, комфорт граждан, и на этом основании полагают, что сотрудники полиции в будущем будут стремиться к поддержанию правопорядка, ведению строгой отчетности, откажутся от взяток, будут справедливы и уважительны по отношению к гражданам.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Галунский И.И.* Организационная культура в деятельности органов внутренних дел: Дисс. ... канд. юрид. наук. М., 2003.
2. *Копылова Ю.Н.* Доверие населения как фактор повышения социального статуса органов государственной власти: Дисс. ... канд. психол. наук. М., 2003.
3. *Купрейченко А.Б.* Психология доверия и недоверия. М., 2008.
4. *Минина В.Н.* Недоверие к государственным институтам в российском обществе // Экономика и социология доверия. СПб., 2004.
5. *Нюттен Ж.* Мотивация, действие, перспектива будущего. М., 2004.
6. *Скрипкина Т.П.* Психология доверия. М., 2000.
7. *Смирнов С.Д.* Психология образа: проблема активности психического отражения. М., 1985.
8. *Шо Р.Б.* Ключи к доверию в организации. Результативность. Порядочность. Проявление заботы. М., 2000.



## Organisational Culture in Reformed Bodies of Internal Affairs As Perceived By Citizens with Various Levels of Trust in the Police

**V.V. ERMOLAEV**

*PhD in Psychology, associate professor at the Chair of General  
and Social Psychology, Voronezh State University*

**D.A. ROTAR**

*Counseling psychologist at the ANCOR personnel holding company*

*The paper reports the outcomes of an empirical study on how citizens with various levels of trust in the police perceive the future organisational culture in reformed bodies of internal affairs. According to the study outcomes, the society has not yet developed a positive image of the organisational culture of the reformed police. The image found in citizens with low levels of trust in the police lacked the values essential for this institution (stability in society, public safety etc.). The image found in citizens with medium levels of trust in the police was contradictory and combined both positive and negative characteristics. Citizens with high trust in the police demonstrated positive perceptions of the future organisational culture of the reformed law enforcement authorities.*

**Keywords:** *image of organisational culture, bodies of internal affairs, trust in organisation, trust in the police.*

### REFERENCES

1. Galunskii I.I. Organizacionnaya kul'tura v deyatel'nosti organov vnutrennih del: Diss. ... kand. jurid. nauk. M., 2003.
2. Kopylova Yu.N. Doverie naseleniya kak faktor povysheniya social'nogo statusa organov gosudarstvennoi vlasti: Diss. ... kand. psihol. nauk. M., 2003.
3. Kupreichenko A.B. Psihologiya doveriya i nedoveriya. M., 2008.
4. Minina V.N. Nedoverie k gosudarstvennym institutam v rossiiskom obshestve // Ekonomika i sociologiya doveriya. SPb., 2004.
5. Nyutten Zh. Motivaciya, deistvie, perspektiva budushego. M., 2004.
6. Skripkina T.P. Psihologiya doveriya. M., 2000.
7. Smirnov S.D. Psihologiya obraza: problema aktivnosti psihicheskogo otrazheniya. M., 1985.
8. Sho R.B. Klyuchi k doveriyu v organizacii. Rezul'tativnost'. Poryadochnost'. Proyavlenie zaboty. M., 2000.