

УДК 351.74

А.А. Бова,
кандидат соціологічних наук,
старший науковий співробітник

ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ РОБОТОЮ (ДОСВІД ІНОЗЕМНИХ СОЦІОЛОГІЧНИХ ОПИТУВАНЬ)

У публікації наводиться реферативний огляд методичного інструментарію та основних результатів соціологічних та психологічних досліджень працівників поліції щодо задоволеності діяльністю, які здійснено у США, Канаді, Великобританії, Німеччині, Чехії, Словенії, Болгарії, Польщі та інших зарубіжних країнах. Загальними проблемами для поліції є високий рівень стресу та травматичних ситуацій, що впливають на здоров'я; позмінний графік роботи; понаднормова праця; звантаженість різними справами та недостатня заробітна плата; скорочення персоналу та економія бюджетних коштів.

Ключові слова: поліція, задоволеність роботою, умови праці, психологічний стрес.

В публикации приводится реферативный обзор методического инструментария и основных результатов социологических и психологических исследований сотрудников полиции относительно удовлетворенности деятельностью, которые проведены в США, Канаде, Великобритании, Германии, Чехии, Словении, Болгарии, Польши и других зарубежных странах. Общими проблемами для полиции является высокий уровень стресса и травматических ситуаций, влияющих на здоровье; посменный график работы; сверхурочная работа; загруженность различными делами и недостаточная заработная плата; сокращение персонала и экономия бюджетных средств.

Ключевые слова: полиция, удовлетворенность работой, условия труда, психологический стресс.

The publication provides an overview of abstract methodological tools and the main results of sociological and psychological studies of police officers with respect to satisfaction with the activities that are carried out in the US, Canada, UK, Germany, Czech Republic, Slovenia, Bulgaria, Poland and other foreign countries. Common problems for the police is a high level of stress and traumatic situations that affect health; shift work; overtime work; different load cases and insufficient wages; staff reductions and budget savings.

Keywords: police, job satisfaction, working conditions, psychological stress.

Рівень задоволеності своєю роботою та умовами праці є ключовими показниками успішної роботи правоохоронного органу. Відповідно до рекомендацій Організації з безпеки та співробітництва у Європі (2008 рік), оцінка поліцейськими організаційних перетворень може здійснюватися шляхом з'ясування "ступеня задоволеності співробітників поліції своєю роботою" [1]. Актуальним у контексті організації діяльності працівників поліції є ознайомлення зі здобутками іноземної наукової думки та адаптація позитивного досвіду проведення соціологічних

опитувань правоохоронців до вітчизняних умов. Наведемо та стисло проаналізуємо деякі результати соціологічних опитувань персоналу поліції, які були проведені за кордоном, та фрагменти відповідного методичного інструментарію.

Опитування службовців поліції здійснювалися в США, Канаді, Великобританії, ФРН, РФ, Польщі, Болгарії, Словенії, Туреччині, Індії, Ізраїлі, Об'єднаних Арабських Еміратах, Гонконзі, Тайвані, Південній Кореї, Свазіленді, Нігерії, Танзанії та інших країнах. Значна частина досліджень, де об'єктами виступають службовці поліції, стосується саме вивчення мотивації, психологічних настанов і цінностей, задоволеності діяльністю, службових проблем, психологічного клімату, плинності кадрів, організаційної культури, ефективності здобутої освіти тощо. Умови роботи поліції розглядалися також в контексті відчуження, виснаження та професійної деформації. Задоволеність роботою поліцейських неодноразово досліджувалася у зв'язку з психологічним стресом, що виявлявся на підставі різноманітних психологічних тестів в Індії [2], Гані [3], Греції [4], Туреччині [5, 6] та Норвегії [7].

У США такі дослідження розпочато в 1980–1990-х роках [8]. В опитуванні 2611 поліцейських вивчалася задоволеність трьома глобальними елементами роботи (23 конкретні фактори) [9–12]. У 1997, 2002 та 2008 роках службовці поліції відповідали на запитання, які стосувалися загального рівня задоволеності, задоволеності пенсійною системою; системою письмових іспитів; процесом відбору та міжвідомчих переводів/вакансій; підтримкою вищого та безпосереднього керівництва; системою оцінки; поточними апеляціями та процедурою розгляду скарг; системою відносин (розгляд скарг / заохочень) у відомчому колективі; поточною базовою та виплаченою заробітною платою; поточними перевагами (свята, особисті дні, відпустки); страховим покриттям; компенсаціями, отриманими за надурочні, час у суді тощо; “затвердженою позаслужбовою” політикою роботи; поточними освітніми стимулами; поточними методами надання звітів; особистим поточним призначенням; загальними обов'язками роботи на посаді; вищим керівництвом підрозділу; освітніми навичками нових рекрутів; якістю обладнання (радіозв'язок, транспортні засоби, зброя тощо); наявністю устаткування, а також планів зі зміни роботи [13].

У 1994 році в Нью-Йорку впроваджено модель управління даними у Департаменті поліції міста (*CompStat*), що призвела до зменшення рівня злочинності та підвищення якості життя в Нью-Йорку протягом останніх вісімнадцяти років. Завдяки успіху в Нью-Йорку *COP/CompStat* швидко розповсюдилося за всією територією США. Ця програма також використовувалася для підвищення задоволеності роботою поліції. У деяких американських дослідженнях розглядається мотивація в становленні поліцейського з плином часу, особливо серед жінок та меншин, зв'язок між мотивацією та задоволеністю роботою. Одне з таких досліджень проводилось у 2004 році серед новобранців академії в Департаменті поліції Нью-Йорка (*NYPD*). Завдяки опитуванню вдалося з'ясувати стабільність мотивації діяльності новобранців після шести років роботи, незалежно від раси або етнічної приналежності службовця поліції або статі. Результати засвідчили, що білі поліцейські-чоловіки повідомляли про низький рівень задоволеності роботою [14].

Результати поштового опитування поліцейських у 2015 році, що проводиться щорічно у США протягом чотирьох років, засвідчили, що більшість з них воліє стати вогнеборцями [15]. Як і в минулому році, службовці повідомили про невдоволення ставками заробітної плати та громадським сприйняттям поліції. У цьому році більшість поліцейських (66 %) вказали, що вони не стали би поліцейськими знову, якби була можливість обрати іншу професію.

Опитування 2012 року 4500 службовців поліції Канади засвідчило проблеми перевантаження та неповного комплектування [16, 17]. Попри відносно велику заробітну платню поліцейські скаржаться на проблеми зі здоров'ям, високий рівень стресу, відсутність можливостей кар'єрного розвитку, а також зростання тиску сім'ї на них. Зокрема, половина опитаних поліцейських повідомили про високий рівень стресу, а 46 % – про помірний рівень напруги. Дві третини офіцерів зазначили, що пропустили близько 14 днів роботи кожного року, в основному через проблеми зі здоров'ям або втому, адже виконують великий обсяг роботи. Дослідження показало, що співробітники, як правило, працюють в середньому 53,5 годин на тиждень і мають справу одночасно з кількома складними вимогами. Крім того, співробітники не знають розкладу на кожен день та мають невеликий контроль над графіком роботи. Багато співробітників працюють за змінами, що означає постійну зміну початку та закінчення роботи. Це призводить до виснаження і проблем у себе вдома. Дві третини офіцерів вказали, що вони були задоволені своєю роботою, особливо в плані безпеки робочих місць і заробітної плати.

Опитування, яке здійснювалося в Англії та Уельсі протягом червня–квітня 2015 року серед 32500 співробітників (констеблів, сержантів та інспекторів) Федерації поліції (28 % від усіх членів), засвідчило, що 70,2 % службовців поліції визначили свій особистий моральний рівень як низький (у 2014 році – 59,1 %). До цього можуть призводити як екстремальні умови служби, так і постійний потік негативного висвітлення в засобах масової інформації професії поліцейського [18]. Серед респондентів 9,3 % вважало, що їх цінують у поліції (відповідно не погодилось з такою думкою 74,7 %); 10,2 % – будуть рекомендувати цю роботу іншим (тобто лише один з десяти опитаних поліцейських); 57,8 % – пишаються роботою у поліції; 40,5 % – відчують сильну прив'язаність до поліції; 15,8% – відчують, що службовці поліції поважаються суспільством. Порівняно з 2014 роком, у 2015 році зросла частка тих, хто не погоджується з представленими вище твердженнями [19]. Один із шести службовців поліції (16 %) шукав іншу роботу або планував залишити службу в поліції протягом найближчих двох років. 49,5 % планували працювати до пенсії, 13 % – залишитись у поліції протягом наступних двох років, 21,9 % – було важко відповісти на це запитання. Посадові особи зазначили, що низька мораль та негативний вплив роботи на їхнє здоров'я та особисте чи сімейне життя є основними факторами в рішенні покинути службу.

Кілька масштабних досліджень, присвячених вивченню задоволеності професійною діяльністю та кар'єрними перспективами, міжособистісним спілкуванням поліцейських і робочим кліматом, а також основними завданнями поліції (боротьба зі злочинністю чи піклування про пенсіонерів) і протидією корупції в поліції, проведено у Федеративній Республіці Німеччині. Опитування службовців поліції Нижньої Саксонії (86 запитань) включало блоки щодо соціально-демографічних ознак, задоволеності роботою, кар'єрного розвитку, навантаження, робочого середовища, професійного самовизначення, іміджу поліції серед громадян, дій поліції в конфліктних ситуаціях, запитання щодо легкості заповнення опитувальника [20].

У межах проекту “Відкритий текст” під егідою національної спілки поліцейських (*Gewerkschaft der Polizei – GdP*) у 2010 році відбулося опитування 5000 поліцейських “Задоволеність німецьких поліцейських професією” [21], що засвідчило проблеми низької заробітної плати, високих навантажень та важких умов праці [22]. Коментуючи результати опитування, голова *GdP* відмітив негативний вплив безперервного реформування організаційних структур на діяльність. Крім

того, негативну реакцію викликає скасування різдвяних бонусів, відпускних і бонусів до зарплати, продовження робочих годин і погане лікування.

Значна кількість поліцейських вказали на своє незадоволення діяльністю, наявність фактів насильства та погроз проти себе, напруження у стресових ситуаціях. Також серед проблем німецької поліції вказано на часовий режим роботи та старіння (кожен другий поліцейський має вік понад 50 років), оскільки існує малий набір нових кадрів до поліції, та молоді люди не зацікавлені у набутті професії поліцейського (лише 39 % респондентів вибрали б знову службу в Федеральній поліції і тільки чверть буде рекомендувати цю професію іншим).

Опитування “Мотивація болгарських поліцейських”, що здійснено на замовлення Федерації профспілок співробітників МВС Болгарії в кінці 2011–на початку 2012 років (відібрано 585 респондентів), засвідчило низку проблем, серед яких: проблеми зі здоров’ям (відмітили 49 % болгарських поліцейських); нерегламентований тиск на поліцію з боку вищестоящого керівництва (47 % респондентів), що знаходить своє вираження у відмові від оформлення злочину, який вчинений вищестоящою посадовою особою, або покривання злочинної діяльності певних осіб; недостатність основної зарплати (майже три четверті опитаних респондентів) та оплати понаднормових годин (чотири з п’яти офіцерів поліції працюють понаднормово, принаймні один день на тиждень); незадоволеність у забезпеченні одягом та взуттям, технікою, бронежилетами; незалежність кар’єрного зростання від особистих якостей та зусиль [23]. Результати обстеження направлені Президенту Болгарії, Міністру закордонних справ Болгарії, до парламентських груп європейських партнерів. За офіційними даними МВС Болгарії, у період з січня 2007 й включно по грудень 2011 років близько 449 співробітників МВС було поранено або вбито під час виконання ними своїх службових обов’язків; в результаті незаконних дій громадян. У 2008 і 2012 роках кілька тисяч поліцейських вийшли на марш протесту на знак незадоволення ставленням держави до їхньої роботи, умов праці та низької заробітної плати.

У Чехії при опитуванні службовців поліції з’ясовувалися, з одного боку, рівень задоволеності роботою, а з іншого – етичні цінності поліцейських [24]. Типовими запитаннями при опитуванні поліцейських є загальна задоволеність/незадоволеність роботою, вік, стать, вислуга років, посадовий ранг, рівень освіти, автономність у роботі, важливість та різноманітність завдань, цінності (виявлення цинізму щодо громадян та організації), справедливість у виконанні адміністративних функцій та кримінального процесу, відповідальність, кар’єра, досягнення, визнання, статус, нагляд за діяльністю, відносини з колегами, зарплата [25, с. 101].

У Словенії протягом 1996–2001 років тривало “Дослідження поліції та безпеки”. Службовцям поліції ставилися запитання щодо відчуття безпеки на роботі; підтримки організацією рішень службовця; почуття самоповаги при виконанні своєї роботи; самооцінки світи для виконання роботи; отримання уваги від інших в організації; підтримки співтовариством поліцейських; можливостей для незалежного мислення і дій у роботі; наявності владних повноважень у роботі; самооцінка як експерта у галузі. Для вивчення задоволеності службовців поліції та факторів, що на неї впливають, в країні розроблено онлайн анкету [26]. Дослідження “Вивчення задоволеності працівників та довіра до поліції у Словенії” проводилось у 2012 році. Серед факторів виокремлювалися соціально-демографічні, психологічні, організаційні та особливості оточуючого середовища. Опитування персоналу є складовою Менеджменту якості поліції Словенії.

У 2002, 2009 і 2012 роках також здійснювались лонгітюдні дослідження [27]. З'ясовувалися відповіді на питання щодо можливості реалізації своїх здібностей; можливості участі в процесі прийняття рішень щодо організації роботи; почуття приналежності до колективу співробітників; робочих годин; робочих умов (обладнання, приміщення); стилю керівництва в організації; різноманітності завдань; обсягу завдань; системи заохочень; ставлення населення до поліції; обсягу правил та керівних принципів роботи; професійної системи навчання; роботи з населенням; функціонування профспілки поліції; зарплати; оплати понаднормової роботи; місця роботи; адміністративних завдань; можливості виконання робіт автономно; психогігієнічного догляду за поліцейськими; системи нагород; нагляду за роботою; гарантії зайнятості; відносин між співробітниками; задоволеності виконуваною роботою.

У результаті з'ясувалося, що найменше задоволення в словенських поліцейських викликає оплата понаднормової праці, функціонування профспілки поліції, робочі умови (обладнання, приміщення), система нагород та заохочень, зарплата. Найвищі оцінки задоволеності виявляються в таких сферах життєдіяльності як: відносини серед персоналу; можливість автономного виконання робіт; почуття приналежності до персоналу; місце розташування роботи; загальна задоволеність виконуваною роботою, робочі години.

У Польщі опитування щодо професійної задоволеності поліцейських здійснювалися у 2004, 2006, 2009–2012 роках. Період проведення – останній квартал місяця. Поліцейські заповнюють анкети в електронному вигляді. З 2010 року запроваджено нову систему оцінювання, складовою якої є внутрішнє опитування польських поліцейських (обсяг вибірки – від 5 до 12 тис. поліцейських (до 10 % персоналу), що стосується різних сфер їхньої діяльності. Зокрема, досліджуються питання впливу різних обставин на задоволення або незадоволення службою в поліції; обставин, які найбільше заважають співробітникам поліції в повсякденній роботі; оцінки умов роботи (стан службових приміщень та робочих місць, забезпечення засобами зв'язку, зброєю, транспортом, комп'ютерами, програмним забезпеченням, доступом до Інтернету, наявність місць для проведення занять з фізичної підготовки та стрільби); оцінки стану взаємодії різних служб поліції (служби громадської безпеки та кримінальної поліції); мотивація поліцейських під час служби (премії, відгуки керівництва, відзнаки тощо); найважливіших проблем внутрішнього спілкування; чинників кар'єрного зростання; чинників, які впливають на захворюваність поліцейських тощо [28]. Результати опитувань викладено у ґрунтовних звітах за 2009–2011 та 2012 роки [29, 30].

У 1990-х роках в Україні в межах розробки нормативів навантажень на працівників окремих служб органів внутрішніх справ України вивчалися різноманітні аспекти діяльності міліції (Пасічник В.Л., Бойко І.В.). При цьому застосовувалася методика самофотографування робочого часу та анкетування працівників. У наш час низку соціологічних опитувань працівників міліції здійснено Харківським інститутом соціальних досліджень в межах реформування органів внутрішніх справ [31].

Отже, за кордоном та в Україні дослідження різноманітних аспектів діяльності поліції активно проводяться з 1990-х років. Найбільший досвід широкомасштабних моніторингових опитувань (за тривалістю, обсягом вибірки та використанням результатів в управлінні) поліцейських на сьогодні існує в Польщі. До опитувальника включаються різноманітні оціночні судження щодо діяльності службовця поліції (задоволеність роботою, підтримка колег, можливість кар'єрного просування, розкриття потенціалу, перспективи подальшої служби у поліції), а також

психологічні тести, що вимірюють рівень стресу правоохоронців. Результати опитування виявляють низку повсякденних проблем та недоліків, з якими стикається поліцейський. Загальними проблемами для поліції є, насамперед, високий рівень стресу та травматичних ситуацій, що впливають на здоров'я; позмінний графік роботи; понаднормова праця; завантаженість різними справами та недостатня заробітна плата; скорочення та економія бюджетних коштів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Наилучшая практика построения партнерства между полицией и обществом. Составлено Старшим полицейским советником при Генеральном секретаре ОБСЕ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://sartraccs.ru/i.php?oper=read_file&filename=Pub_inter/socipolice.htm.
2. *Mohanraj C., Natesan M.R.* Stress and job satisfaction : An empirical study among the women police constables in Coimbatore, Tamilnadu, India // *International Journal of Interdisciplinary and Multidisciplinary Studies (IJIMS)*, 2015. – Vol 2. – № 5. – P. 153–157.
3. Influence of Job Stress on Job Satisfaction: Empirical Evidence from Ghana Police Service [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ccsnet.org/journal/index.php/ibr/article/viewFile/39785/22074>.
4. Exploring Stress Levels, Job Satisfaction, and Quality of Life in a Sample of Police Officers in Greece [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4266800>.
5. *Kula S.* Occupational Stress and Work-related Wellbeing of Turkish National Police (TNP) Members. THESIS. Turkish National Police. – 2011. – 260 p.
6. *Ercikti S., Vito G., Walsh W. Higgins G.* Major Determinanta of Job Satisfaction Among Police Managers // *The Southwest Journal of Criminal Justice*. 2011. – Vol. 8(1). – P. 96–111.
7. *Burke R.J., Mikkelsen A.* Police Officers Over Career Stages: Satisfaction and Well Being (1) *European Journal of Psychology* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ejop.psychopen.eu/article/view/314/html>.
8. *Burke R.J.* Career stages, satisfaction, and well-being among police officers. *Psychological Reports*, 1989. – 65 (1). – P. 3–12.
9. *Hochstedler E., Dunning, C.M.* Communication and motivation in a police department // *Criminal Justice and Behavior*, 1983. – 10(1). P. 47–69.
10. *Dantzker M.L.* Designing a measure of job satisfaction for policing: A research note // *Journal of Crime and Justice*, 1993 XVI(2). – P. 171–181.
11. *Dantzker M.L.* Identifying determinants of job satisfaction among police officers // *Journal of Police and Criminal Psychology*, 1994. – 10(1). – P.47–56.
12. *Dantzker M. L., Surette M. A.* The perceived levels of job satisfaction among police officers: A descriptive review// *Journal of Police and Criminal Psychology*. –September 1996, Volume 11, Issue 2. – P.7–12.
13. *Grogan W.J.* Job Satisfaction at the Marietta Police Department: A Comparative Analysis. A Practicum Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Master of Public Administration – Kennesaw State University, 2008. – December. – 61 p.
14. *White M.D., Cooper J. A., Saunders J., Raganella A.J.* Motivations for Becoming a Police Officer: Re-Assessing Officer Attitudes and Job Satisfaction After Six Years on the Street // *Journal of Criminal Justice* Volume:38 Issue:4 July/August 2010. – P. 520–530.
15. Police job satisfaction survey shows most cops wish they were firefighters [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.callthecops.net/police-job-satisfaction-survey-shows-most-cops-wish-they-were-firefighters>.
16. Canadian police officers overworked, understaffed, stressed-out: survey [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.canada.com/health/Canadian+police+officers+overworked+understaffed+stressed+survey/6506477/story.html>.
17. Caring for and about those who serve: Work-life conflict and employee well being within Canada's Police Departments [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.sprott.carleton.ca/wp-content/files/Duxbury-Higgins-Police2012_fullreport.pdf.
18. Only one in 10 police officers 'would recommend job' [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bbc.com/news/uk-33509208>.

19. PFEW Pay and Morale Survey 2015 – Headline Statistics [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.policemag.co.uk/images/Pay_and_morale_survey_2015_130715.pdf – Режим доступу : <http://www.canada.com/health/Canadian+police+officers+overworked+understaffed+stressed+survey/6506477/story.html>.
20. *Bosold C., Ohlemacher T., Kirchberg W. Lauterbach O.* Polizei im Wandel. Das Erhebungsinstrument der standardisierten Befragung der Vollzugsbeamtinnen und – beamten der niedersächsischen Polizei, 2001. – 136 p.
21. Studie zur Berufszufriedenheit in der Bundespolizei [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.gdp.de/gdp/gdp.nsf/id/p110402/\\$file/StrohmeierStudie.pdf](http://www.gdp.de/gdp/gdp.nsf/id/p110402/$file/StrohmeierStudie.pdf).
22. So frustriert sind unsere Polizisten [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bild.de/politik/inland/polizei/neue-studie-so-gefrustet-sind-unsere-polizisten-17316420.bild.html>.
23. Болгарские полицейские – бедные, больные и с низкой мотивацией [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://peopleandcountries.com/thread-1286-1-1.html>.
24. *Krejcin P., Kvapil J., Semrůd J.* The relation between job satisfaction, job frustration and narcissism and attitudes towards professional ethical behavior among police officers [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.ncjrs.gov/policing/rel461.htm>.
25. *Arin S.* Understanding the factors influencing job satisfaction of crime scene investigators in Turkey. A Dissertation, 2015. – 125 p.
26. *Tomacovi N., Seljak J., Aristovnik A.* Factors Influencing Employee Satisfaction in the Police Service: The Case of Slovenia // *Personnel Review* – 2014. – Vol. 43. – No. 2 (2014). – P. 209–227.
27. Longitudinal Analysis of Job Satisfaction in the Slovenian Police Service [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://mpra.ub.uni-muenchen.de/62107/1/MPRA_paper_62107.pdf.
28. Доповідна записка начальника Головного штабу МВС України Вербенського М.Г. про запровадження нових критеріїв оцінки діяльності органів внутрішніх справ України від 07.10.2014 № 41595.
29. *Brzezniak A., Chmielewska A., Firsziuk M., Furgasa B., Kubik J.* Satysfakcja z pracy policjantów i pracowników cywilnych Policji – opinie o sytuacji i warunkach pracy oraz kondycji materialnej // *Satysfakcja z pracy policjantów i pracowników cywilnych Policji – opinie o sytuacji i warunkach oraz kondycji materialnej.* – Szczytно, 2011. 524 p.
30. *Brzezniak A., Chmielewska A., Lesiak M.* Satysfakcja z pracy policjantów i pracowników policji - raport z badania. – Warszawa, 2012. – 260 p.
31. Реформування ОВС України: оцінки та позиції працівників міліції // Концептуальні підходи до реформування органів внутрішніх справ як складової правоохоронної системи та сектору безпеки і оборони України. Інформаційно-аналітичні матеріали до Круглого столу “Концептуальні підходи до реформування МВС у контексті загальнонаціонального плану реформ” 16 квітня 2015р. – К. : Центр Разумкова, 2015. – С. 42–56.

Отримано 27.10.2015