

УДК 808.5(075.8)

С. В. Венидиктов

*начальник кафедры социально-гуманитарных дисциплин
УО «Могилевский институт Министерства внутренних дел
Республики Беларусь», кандидат филологических наук, доцент*

ЭТИЧЕСКИЕ И КУЛЬТУРНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПУБЛИЧНОЙ РЕЧИ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

В статье приводятся общие требования к подготовке сотрудником органов внутренних дел (ОВД) публичного выступления. Рассматриваются особенности массовой аудитории, специфика постановки целей выступления, его композиционные особенности, приемы установления психологического контакта. Особое внимание уделяется анализу правил речевого этикета как фактора общей коммуникативной и профессиональной культуры сотрудника органов внутренних дел.

В силу своих должностных обязанностей сотрудники органов внутренних дел (ОВД) периодически сталкиваются с необходимостью подготовки и произнесения публичной речи. Публичная речь кардинально отличается от привычной (индивидуальной, межличностной, произносимой в малых группах), имея целью не простое донесение информации, а воздействие на аудиторию. Именно в желаемом воздействии и заключается основная особенность публичного выступления: нет смысла собирать аудиторию, если информацию можно распространить в печатном либо в электронном виде.

Воздействие публичного выступления может быть разным, но в любом случае оно предусматривает нацеленность на изменения в сознании аудитории. Это могут быть изменения, приводящие к выработке новой модели поведения (например, после профилактического выступления сотрудника ОВД гражданин начинает более осмотрительно относиться к сохранности личного имущества на дачном участке). Это могут быть изменения в системе убеждений, установок и взглядов (например, после встречи участкового инспектора милиции с жителями нового микрорайона у граждан формируется установка незамедлительно обращаться в ОВД в случае выявления фактов ненадлежащего исполнения родительских обязанностей, злоупотребления алкоголем). Изменения могут затронуть и систему оценок гражданами самих органов внутренних дел (например, положительное впечатление, оставленное сотрудником ОВД после выступления в трудовом коллективе, скажется на восприятии гражданами деятельности всей системы правоохранительных органов).

Еще одна особенность публичного выступления сотрудника органов внутренних дел определяется особенностями аудитории. На встречу граждане приходят с определенной эмоциональной установкой, отражающей положительное либо отрицательное отношение к ОВД, и в ходе выступления они ищут возможность подтвердить свое мнение о милиции. Так происходит, потому что органы внутренних дел являются структурой, которая оставляет мало возможностей для нейтрального к себе отношения. И эмоциональная реакция на человека в форме, который доводит официальную информацию и призывает к правопослушному поведению, может быть разной. В неоднородной аудитории, различной по своим характеристикам, реакция граждан и их поведение могут быть непредсказуемыми. Считается, что благоприятнее для выступления однородная, схожая по половозрастным, образовательным, социальным характеристикам аудитория: она более предсказуема, в ней маловероятны спонтанные эмоциональные реакции (хотя это не дает гарантии от острых и «неудобных» вопросов).

Равно, как и при индивидуальном общении с гражданами и коллегами, при публичном выступлении сотруднику необходимо строго следовать требованиям, изложенным в Правилах профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел (вопросы публичного выступления в них прямо не затронуты, однако общие этические положения актуальны и в этой сфере) [1].

Подготовка сотрудника органов внутренних дел к публичному выступлению начинается с определения темы и цели. С темой вопрос решается достаточно просто: она определяется или самим выступающим, или аудиторией, для которой приглашают выступить. Куда сложнее ситуация с целью выступления: несмотря на кажущуюся простоту задачи, определить цель не всегда удается успешно. Привычная многим сотрудникам формула «цель выступления — познакомить с / довести информацию о / рассказать про / предупредить о и т. п.» является крайне неудачной уже по одной причине: она не дает ответа на вопрос, что с этой информацией делать и как она повлияет на жизнь аудитории.

Крайне неэтичной и неправильной является установка: «я выступаю — меня должны слушать, что бы я ни говорил, как бы я ни говорил». Она означает неуважение к аудитории и пренебрежение этическими принципами. Верным будет иное утверждение: «меня собрались слушать — я сделаю все, чтобы выступление было полезным и интересным для аудитории». Польза (как практический компонент выступления) и интерес (как эмоционально-психологический компонент) уже сами по себе могут определить наиболее общую цель, которая актуальна для выступления, вне зависимости от его тематики и направленности. Конкретнее сформулировать цель выступления сотруднику ОВД поможет ответ на

вопрос: «Как аудитория сможет использовать то, о чем я собираюсь рассказать?». Ответы могут быть самыми разными в зависимости от характера выступления и от особенностей аудитории: например, после встречи граждане охотнее приобретут детские автокресла, будут осмотрительнее при совершении операций с банковскими платежными картами, вовремя оформят страховку на имущество, узнают фамилию и телефон своего участкового инспектора, добровольно сдадут незарегистрированное оружие и т. п. Таким образом, пустая по содержанию цель «простого доведения информации» становится конкретной и лично значимой целью изменения поведения и сознания граждан. От правильного определения (и осознания) цели выступления сотрудником ОВД зависит и его композиция, и продолжительность, и насыщенность фактами и примерами, и эмоциональное наполнение.

Утверждение о том, что в любом выступлении должны присутствовать введение, основная часть и заключение, является общеизвестным в риторической практике. Но игнорирование этого требования к композиции способно разрушить впечатление даже от грамотного и содержательного выступления. Значимость композиции отражается в требованиях к каждой из частей публичной речи.

Вступление (по времени оно может занимать до 15 % от общей продолжительности) включает в себя два компонента: информационный и эмоциональный. И если задача информационного — «ввести» аудиторию в тему выступления, сделать своего рода анонс основной части, то эмоциональный компонент более сложен и важен. Его задача — установить психологический контакт с аудиторией, грамотно представив себя, уловив настрой в зале, обратившись к чувствам собравшихся. Это можно сделать, используя средства эмоциональной выразительности и иные риторические приемы (например, юмор, нестандартное начало выступления, вводная пауза, вопросы к аудитории и т. д.). Важно помнить, что во время вступительной части формируется отношение аудитории к выступающему, которое затем очень непросто скорректировать. Начальное отношение к сотруднику ОВД у массовой аудитории, повторимся, формируется еще до первой фразы — здесь сказывается действие стереотипного мышления, влияние имиджа ОВД.

Как понять, что психологический контакт с аудиторией был установлен? Существует ряд простых критериев, на которые следует обращать внимание. Во-первых, таким критерием является положительная реакция присутствующих на слова оратора, которая может быть как вербальной (возгласы одобрения), так и невербальной (кивки головой, улыбки, сосредоточенный взгляд, открытая поза).

Во-вторых, в зале при достижении контакта, как правило, устанавливается «рабочая» тишина, свидетельствующая о сосредоточенном внимании и готовности слушать. В таком случае выступающий может переходить к основной части.

Основная часть выступления строится в основном на донесении до слушателей информации. Требование здесь одно — соблюдение баланса между теоретическим материалом и жизненным контекстом, примерами. Сухая теория, построенная на фактах, цифрах, статистике воспринимается плохо, запоминается с трудом, поэтому сотруднику ОВД следует быть внимательным при обращении к сводкам, нормативным правовым актам, цитатам из выступлений должностных лиц и прочей официальной информации. Примеры оживляют любое выступление, активизируют внимание аудитории, провоцируют на вопросы. Но и с примерами нужно быть аккуратными: их чрезмерное количество может увести от основной мысли выступления. Считается, что лучший пример — это факт, основанный на личном опыте. К таким примерам выше степень доверия, потому что перед аудиторией находится свидетель либо непосредственный участник событий, о которых идет речь в выступлении.

Заключительная часть выступления (обычно занимает до 10 % отведенного времени) имеет схожие со вступлением задачи: информационные и эмоциональные. Информационный компонент заключения — это основные выводы, ответы на поставленные в речи вопросы и на вопросы аудитории (весьма желательно, чтобы таковые были — это свидетельство установления психологического контакта). Эмоциональный компонент заключения формирует фон, психологическое состояние, которое будет ассоциироваться у аудитории с выступлением в целом и с выступающим в частности. Говоря простым языком, это то, что запомнится после окончания встречи, чем захочется поделиться после нее.

Известный в риторике «принцип края» гласит, что человеческое восприятие ориентировано на начало и конец явления, процесса, события. Соответственно, в публичном выступлении запоминаются начальная и заключительная части. Об этом следует помнить при подготовке публичной речи, это следует учитывать при анализе ее сильных и слабых сторон.

Любое публичное выступление должно строиться с учетом грамотного сочетания рациональных (информационных) и эмоциональных факторов. Неэмоциональный оратор не может быть убедительным — этот факт доказан столетиями риторической практики. Основными приемами, помогающими достичь эмоциональной выразительности выступления являются:

- эмоциональная окраска слов и фраз (с учетом стиля высказывания);
- употребление устойчивых выражений (поговорки, крылатые слова и др.);

- интонационное многообразие речи;
 - использование экстралингвистических средств (жесты, мимика, выражение глаз, поза, походка и др.);
 - владение голосом и дикцией (дикция — ясность и отчетливость произнесения слов и слогов в публичной речи);
 - использование средств юмора (способность подмечать смешное и беззлобно-насмешливо относиться к отдельным фактам и жизненным явлениям) [2].
- Наряду с юмором действенным эмоциональным средством оратора является ирония — тонкая, скрытая насмешка, выражающаяся в особых стилистических оборотах, в употреблении слов в противоположном значении. Особой формой юмора является сатира, направленная на уничтожение явления, подверженного осмеянию.

Наконец, профессиональная этика сотрудника ОВД [1] в публичном выступлении предусматривает следование правилам речевого этикета:

- умеренность в выражении своих чувств;
- терпимость и терпение;
- отказ от акцентирования внимания на недостатках других;
- контроль за интонацией;
- недопустимость излишнего внимания к самому себе;
- недопустимость проявления навязчивого интереса;
- подбор тем для обсуждения, интересных всей аудитории;
- тактичность при ответах на вопросы.

Соблюдение общих правил речевого этикета, гармоничное сочетание рациональной и эмоциональной частей публичной речи будут способствовать достижению успеха в выступлении.

Таким образом, навыки публичного выступления являются компонентом общей речевой культуры сотрудника органов внутренних дел и его профессиональной компетентности. Межличностное общение, взаимодействие с гражданами — нередко выступает сферой столкновения различных мировоззренческих установок, моральных принципов, культурных стереотипов, моделей правовой культуры. Это та сфера, где возникают конфликты, требующие для своего разрешения психологически грамотного подхода и соблюдения норм профессиональной этики. Значение этического измерения речевой культуры в деятельности сотрудников ОВД становится еще более очевидным, если принять во внимание, что до 90 % ежедневно выполняемых профессиональных обязанностей, так или иначе, предусматривает общение с различными категориями граждан (потерпевшими, подозреваемыми, задержанными и т. п.), а также с коллегами по службе и

различными должностными лицами. Общение это происходит зачастую в условиях речевого противодействия, что предусматривает еще большую степень ответственности сотрудника ОВД за его результаты и последствия.

Если сотрудник правоохранительных органов сталкивается с трудностями при выборе адекватной модели речевого поведения в сложных ситуациях, не способен преодолеть психологические, эмоциональные, интеллектуальные барьеры при взаимодействии с гражданами, то его действия неизбежно будут негативно оцениваться населением. А популярность и востребованность негативной информации об органах внутренних дел, к сожалению, остается стабильно высокой (об этом свидетельствует даже беглый анализ содержания видеороликов о работе милиции, которые граждане размещают в сети Интернет и активно обсуждают).

Общая коммуникативная культура сотрудника ОВД предусматривает наличие ряда умений и навыков: грамотно говорить, внимательно слушать (т. н. рефлексивное и нерефлексивное слушание), контролировать течение беседы и ее психологическое наполнение, применять приемы внушения и убеждения, аргументации, находить способы противодействия некорректным собеседникам и их нейтрализации. Таким образом, усвоение специальных навыков общения сотрудниками ОВД способствует установлению профессиональных контактов и их поддержанию, успешному разрешению конфликтных ситуаций, что невозможно без понимания важности и значимости этического, нравственного компонента коммуникации.

Список основных источников

1. Об утверждении Правил профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел Республики Беларусь [Электронный ресурс] : приказ Министерства внутренних дел Республики Беларусь от 04.03.2013 № 67 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. — Минск, 2019. [Вернуться к статье](#)

2. Венидиктов, С. В. Риторика : учебник для курсантов и студентов учреждений высшего образования по юридическим специальностям / С. В. Венидиктов, С. И. Даниленко. — Минск : РИВШ, 2017. — 236 с. [Вернуться к статье](#)

3. Этика сотрудников правоохранительных органов : учебник / В. В. Власенков [и др.] ; под ред. Г. В. Дубова. — М. : Щит-М, 2007. — 523 с.

S. V. Venidiktov

Ethical and cultural requirements for public speech of employees of internal affairs

The article describes the general requirements for the preparation of public speaking by the internal affairs bodies officials. The features of a mass audience, the specifics of the goals' statement for the speech, its compositional features, and methods

of psychological contact establishing are considered. Particular attention is paid to the analysis of the speech etiquette rules as a factor in the overall communicative and professional culture of internal affairs bodies officials.