

УДК 351.74

А.Н. Пастушеня, доктор психологических наук, профессор

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕАГИРОВАНИЯ НА ИНЦИДЕНТЫ,
ВЛИЯЮЩИЕ НА ИМИДЖ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

В функционировании органов внутренних дел (ОВД) могут иметь место события, которые становятся объектом общественного внимания

и отрицательной оценки, что оказывает отрицательное влияние на общественное отношение как к ОВД, так и к более широкому кругу субъектов государственной власти.

Как показывает анализ, критическое общественное отношение вызывают следующие инциденты:

совершение сотрудниками «обычных» корыстных и насильственных преступлений;

совершение должностных преступлений коррупционного характера, а также выражающихся в превышении служебных полномочий в виде насильственных методов воздействия на граждан;

совершение сотрудниками транспортных нарушений, повлекших тяжкие последствия для здоровья человека или смерть;

незаконное или несправедливое, по мнению граждан, задержание определенных лиц и привлечение их к ответственности;

несправедливое и грубое задержание с чрезмерным применением силы (спецсредств) лица, которое, по мнению граждан, не заслуживает такого обращения в связи со своим морально оправданным поведением или в силу своей социальной уязвимости (инвалидность, пожилой возраст и др.);

пресечение массовых мероприятий, проведение которых официально не было разрешено;

непринятие мер для предотвращения систематических противоправных деяний отдельных лиц в определенном населенном пункте (эти лица третируют граждан) или непринятие мер по предотвращению тяжкого преступления, вызвавшего общественный резонанс;

неоказание квалифицированной помощи лицу, находящемуся в изоляции, что повлекло тяжкий ущерб здоровью или смерть;

самоубийство лица, находящегося в изоляции, или иные формы самоповреждающего протестного поведения в связи с ограничением прав, физическим и психическим насилием;

несправедливое обращение вышестоящих руководителей (структур) с сотрудниками, которые стремились проявлять справедливость, законность, порядочность;

иные поступки сотрудников органов внутренних дел, дискредитирующие их моральный облик.

Критическая общественная оценка в связи с такими событиями сотрудников органов внутренних дел, их действий и поступков обусловлена не только реальным правовым и моральным значением происшедших событий, но и содержанием информации о них, ее интенсивностью, а также социально-психологическими предпосылками такой оценки. Социально-психологические предпосылки критической оценки

выражаются в сложившихся оценочных стереотипах о сотрудниках органов внутренних дел, которые присущи части населения и выражают предрасположенность подходить с критической позиции к восприятию событий и приданию значения событиям, связанным с действиями сотрудников органов внутренних дел. Такие стереотипы выражают предрасположенность акцентировать внимание на негативной информации и обуславливают слабую восприимчивость информации, оправдывающей действия сотрудников, а также информации о положительных проявлениях сотрудников. Это объясняется тем, что человек, усвоивший представление, что сотрудники органов внутренних дел являются нехорошими людьми (от них могут быть неприятности), не воспринимает доводимую до него информацию с противоположным содержанием – он не принимает как верную.

Отражение в общественном сознании отмеченных выше событий (инцидентов) во многом обусловлено информационными процессами. Их содержание включает информацию о происшедшем событии и информацию, выражающую оценочные мнения о нем. В этой связи реагирование на инциденты, влияющее на общественное сознание, должно осуществляться в плане правового реагирования и в информационной сфере, которое требует глубокого понимания психологических механизмов, факторов и средств информационного влияния.

Прежде всего необходимо исходить из того, что отражение в общественном сознании инцидентов порождается источниками (средствами) информации, которые можно дифференцировать по доминированию в информационном влиянии на различные слои населения. Так, доминирующим источником информации у лиц юношеского и молодежного возраста является информация в сети Интернет, в том числе в социальных сетях, которая включает выложенные видеосюжеты о действиях сотрудников органов внутренних дел. Они носят преимущественно негативное содержание, поскольку в силу сложившейся традиции положительные сюжеты не размещаются. Исходя из этого данный информационный канал должен задействоваться для оказания положительного влияния на сознание указанной социальной группы. Оно может заключаться в создании и размещении видеосюжетов, которые положительно представляют и позиционируют сотрудников органов внутренних дел и притягивают к себе интерес. Содержательная сторона этих сюжетов может заключаться в сценах, когда сотрудник умело действует и обезвреживает преступника, или спасает человека, помогает лицу с ограниченными возможностями, или проявляет юмор, изобретательность, творческие способности и т. д.

Определяющим каналом влияния на взрослую часть населения, интересующуюся актуальными событиями в стране, включая политическую сферу, является телевидение, прежде всего новостные и информационные передачи, а также новостные интернет-порталы, в том числе создаваемые представителями критической информационной позиции. В их сообщениях могут освещаться инциденты, попавшие в поле зрения сотрудников этих порталов, а также информация о них, представленная официальными структурами. Инициативное использование этого информационного канала является важным средством формирования положительного социального отношения к ОВД и «правильного» реагирования на информацию об инцидентах.

Взрослая часть населения, интересующаяся в основном вопросами материальной стороны жизнедеятельности, не вникающая в события политической жизни и склонная принимать все как данность, независимую от них, получает информацию в основном из телевидения. Люди этой категории явно не проявляют критической позиции в отношении сотрудников органов внутренних дел, если не имеют личного отрицательного опыта взаимодействия с ними.

Для более точного определения источников информационного потока на сознание различных социальных групп населения о деятельности ОВД необходимо проведение специального социологического исследования уполномоченными исследовательскими структурами.

Ориентируясь на представленные источники (средства) информации и структуру их аудитории, необходимо осуществление специальной информационной работы, которая должна формировать общественное восприятие ОВД, способствующее повышению общественного уважения и снижению негативизма в реагировании на происходящие инциденты. Эта информационная работа должна преследовать содержательные цели, выражающиеся в должном формирующем эффекте, для достижения которых необходимы решение ряда организационных задач и использование технологических методов.

Содержательные цели информации выражаются в необходимом конечном результате ее влияния на сознание граждан, который отражает, какую информацию человек усвоил, какое значение ей придал и какой эмоциональный отклик она вызвала. Этот результат усвоения информации определяет вклад в общественное отношение к сотрудникам органов внутренних дел, их деятельности и в целом к системе обеспечения правопорядка. Этот результат в общих чертах должен заключаться в усвоении положительных представлений о деятельности сотрудников органов внутренних дел и их личных качествах, в нейтрализации ранее

усвоенных отрицательных представлений и формировании критической позиции в отношении отрицательной информации.

Результат информационного влияния необходимо конкретизировать с учетом особенностей различных видов инцидентов. Так, **если инцидент выражается в совершении сотрудником противоправного деяния**, в том числе связанного со служебной деятельностью, то результат усвоения гражданами информации должен заключаться в следующих сформированных представлениях:

это деяние весьма редкое для сотрудников органов внутренних дел, случающееся не чаще, а даже реже, чем во многих других сферах профессиональной деятельности;

отрицательное деяние выявлено, будет объективно расследовано и виновный сотрудник понесет ответственность;

хорошо, что ведется борьба с такими деяниями, а не их покровительство;

большинство сотрудников добросовестно исполняют свой долг, проявляя самоотдачу и рискуя собой, и их необходимо уважать и оказывать содействие.

При этом эмоционально-оценочное впечатление у граждан должно представлять чувство удовлетворенности справедливой государственной оценкой случившегося и тем, что все делается правильно для расследования и привлечения к ответственности виновного, а в отношении большинства добросовестных сотрудников – выражать поддержку.

Если инцидент заключается в негативных последствиях законных действий сотрудников, или в том, что их действия вызвали негативную общественную оценку, то необходимо, чтобы в результате усвоенной информации у граждан сложились следующие представления:

на это событие есть разные точки зрения, одна – исходя из интересов граждан, которые подверглись принудительным мерам, а вторая – исходя из требований закона и интересов порядка в обществе;

по закону сотрудники должны были обеспечить правопорядок (пресечь неправомерные деяния) и для этого действовать так, как они действовали;

сотрудники старались склонить граждан не допускать нарушений закона и стремились минимизировать применение принуждающих мер;

граждане, в отношении которых принимались меры, действовали незаконно (или опасно для себя), не пожелали использовать законные способы реализации своих прав и интересов;

действия сотрудников не явились причиной случившихся отрицательных последствий либо сотрудники не желали наступления отрица-

тельных последствий и действовали так, чтобы они не возникли или были минимальными.

Информация в данном случае должна преподноситься так, чтобы эмоционально-оценочное впечатление у граждан выражало досаду, что лица, которые явились причиной инцидента, не вполне правильно поступали, а в отношении к сотрудникам – оправдывающее понимание их действий и сожаление, что возникают причины, вынуждающие их так действовать.

Приведенные определения содержательных целей информации могут использоваться в качестве примеров для их конструирования применительно к различным типам инцидентов с учетом их особенностей и циркулирующей о них информации. Необходимо подчеркнуть, что при отсутствии ясного понимания содержательных целей информационного сопровождения или реагирования на инциденты, у тех, кто его осуществляет, результативность этого процесса не может быть высокой.

Для осуществления результативного информационного влияния на общественное сознание, в том числе при реагировании на инциденты необходимо организационное обеспечение этой деятельности. Оно требует решения следующих задач:

периодическое проведение исследований с целью выявления значимых источников информации о деятельности ОВД у различных категорий граждан (в наибольшей мере представленных в общественном мнении), а также выявления конечного результата получаемой информации, который откладывается в сознании (представления, эмоционально-оценочные впечатления, отношения к сотрудникам и их деятельности). Такое исследование должно затрагивать изучение формирующей результативности конкретных телевизионных передач. Для примера приведем описание данных, полученных посредством интервью с молодыми людьми по поводу телепередачи «Зона-Х». Те из них, которые иногда (хотя и редко) смотрят эту передачу, наиболее часто отмечают, что в ней рассказывают о преступлениях, которые *«совершаются»*, и реже определяют, что в ней речь идет о преступлениях, которые *«раскрываются милицией»*. Из типичного ответа следует, что в сознании большинства молодых людей не отражается положительная роль сотрудников органов внутренних дел, которые раскрывают или пресекают преступления, проявляя профессионализм и другие положительные качества. Об этом свидетельствуют и их ответы на уточняющие вопросы, в которых чаще отмечается, что преступления раскрываются, потому что преступники действовали неосмотрительно, глупо, что позволило их изобличить, и лишь меньшая часть указывает, что преступления выявляются, так как сотрудники сумели выявить преступников. Такой непродуктивный для

формирования имиджа милиции смысловой контекст усвоения информации обусловлен не вполне правильным построением ее содержания и эмоционально-оценочной окраской. В этой связи проведение систематических исследований информационно-психологических влияний позволит целенаправленно отстраивать систему информационного сопровождения деятельности ОВД, прежде всего его содержания и технологии;

организация научно-методической работы по повышению эффективности информационного сопровождения деятельности ОВД, которая обеспечивала бы разработку продуктивной методики ее проведения по различным целевым ориентирам, а также разработку конкретных информационных акций, телепередач и осуществление информационных влияний через интернет-ресурсы. Без профессионального научно-методического обеспечения такой работы продуктивность информационного обеспечения деятельности ОВД будет невысокой, поскольку неправильно выстроенная по содержанию, стилю и другим психологическим параметрам информация может принести не положительный, а отрицательный конечный результат, несмотря на кажущуюся ее правильность. Научно-методическая работа в этой сфере является относительно новым направлением информационных влияний и ее проведение требует отбора и подготовки квалифицированных специалистов;

создание (отладка) систематически транслируемой популярной телевизионной передачи и реализация информационных сюжетов в новостных передачах с ориентацией на социальные группы населения, представители которых выступают лидерами общественных умонастроений. Эти информационные источники должны восприниматься как объективные (не ангажированные), осведомленные, интересные по содержанию и стилю преподнесения информации. Предпосылками популярности источников социально значимой информации являются умеренная критичность, включение «удивляющих» деталей, уместное использование иронии и юмористического стиля, что возможно, например, при рассказе о лицах, совершающих противоправные деяния, или о курьезных случаях в правоохранительной практике, в том числе и зарубежной;

отбор лиц, осуществляющих непосредственную информационную деятельность на телевидении, и специализированное их обучение, включая риторическую, стилевую и психологическую подготовку. Это необходимо, поскольку для восприятия и усвоения информации важное значение имеет образ человека, доводящего эту информацию, который должен восприниматься с интересом и представлять собой эмоционально положительный по внешнему виду и стилю типаж, не провоцирующий

щий негативизм, удерживающий внимание на информации (а не на своей экспрессии), имеющий способность «впечатывать» информацию и создавать четкие информационные впечатления. Отбор таких работников должен осуществляться на основе оценки кандидатов на эти должности по их видеосообщениям представителями социальных групп (в какой степени человек им импонирует и вызывает желание слушать и верить);

расширение информационного влияния на основе освоения и активного использования интернет-медиа, социальных сетей, с учетом наиболее активно используемых социальными группами, имеющих наиболее высокую социальную активность и доминирующие позиции в общественном мнении. Для этого необходимо постоянное размещение материалов на информационно-сервисных интернет-порталах, создание специального интернет-издания Министерством внутренних дел, в котором должны размещаться не только текстовые, но и видеоматериалы, полезные для формирования законопослушного правосознания и общественного уважения к сотрудникам органов внутренних дел. Активное использование интернет-ресурсов предполагает их продвижение в инициативном порядке, включая рассылку интернет-изданий, интерес к которым должен обеспечиваться включением в них различной востребованной и интересной информации, например, консультационно-правовой, учебной (для юридических специальностей), полезной для опыта водителей, научно-популярной, творческой и развлекательной.

Технологии информационного сопровождения деятельности ОВД, в том числе реагирования на инциденты, должны определяться с учетом современного опыта телевизионной и интернет-журналистики. При этом необходимо обратить внимание на их специфику при осуществлении информационно-психологического воздействия для формирования отношения граждан к ОВД и общественного мнения при реагировании на инциденты. В качестве основных требований к такой технологии необходимо отметить следующие:

при целенаправленной информационной работе по формированию отношения граждан к ОВД необходимо осуществление упреждающей подготовки общественного сознания к восприятию возможных инцидентов посредством косвенного формирования правильной позиции на примерах инцидентов за рубежом, а также путем разъяснения общественно полезных целей и правовой стороны деятельности ОВД, для повышения толерантности граждан на случай возможных инцидентов. Такая работа должна предусматривать также формирование скептического отношения к лицам, которые нагло, по-хамски ведут себя с со-

трудниками органов внутренних дел, придирчиво выражают критику в их адрес;

реагирование на инциденты должно осуществляться в зависимости от оценки вероятности их отражения в информационном потоке, которую необходимо давать на основе анализа возможных ее источников и мониторинга информации в сети Интернет. При минимальной вероятности попадания в информационный поток или низкой интенсивности ее продуцирования инициация разъяснительной информации нецелесообразна. При достаточной вероятности попадания фактов в информационное поле более правильным является опережающее сдержанное (сухое) информирование, которое должно преподноситься как малоинтересный факт, что обеспечит снижение эффекта новизны и остроты социального восприятия в случае возрастания информационной активности. При вероятности интенсивного информирования, порождающего общественный резонанс, должно быть параллельное информирование, формирующее правильную позицию восприятия, но не провоцирующее дополнительное повышение интереса. При этом необходимо учитывать, что запоздалое информирование более ущемно, поскольку первое изложение фактов формирует первое впечатление и отношение, которое в силу психологической закономерности является наиболее сильным;

содержание информации при реагировании на инциденты зависит от характера инцидента. В этой связи можно выделить следующие правила:

стиль изложения информации должен представлять «интеллектуальное» (не экспрессивное) изложение события с приведением некоторых фактов и при этом выражать не оправдание, а доведение до сведения граждан объективной информации с выражением решимости государства бороться с негативными явлениями;

одним их элементов информации об отрицательных проявлениях в ОВД должно быть заявление, что проводится детальная проверка фактов и будет дана объективная правовая оценка прокуратурой (как независимым органом), а также что о результатах проверки и принятых мерах будет дана информация;

информация по поводу инцидентов должна включать контекстную (сопровождающую) информацию о том, что ОВД борются за законность, высокий профессионализм, моральную порядочность и чистоту в своих рядах;

подача информации об инцидентах должна осуществляться в сочетании с управлением эмоциональным состоянием воспринимающих ее людей таким образом, чтобы снижать степень негативизма восприятия, что обеспечивается предварительной и последующей информацией, ко-

торая должна создавать эмоциональный преднастрой восприятия и эмоциональное состояние при завершении восприятия, которые влияют на общее впечатление о событии, отношение к нему и фиксирующееся в памяти (люди запоминают эмоции, вызванные сообщением о событии);

для подготовки людей к восприятию информации об инциденте возможно формирование у них позиции «оценщика», которая может выражать акцент на различное значение происшедшего события: это событие выражает очередное отрицательное проявление сотрудников органов внутренних дел (и это плохо) либо оно выражает выявление и пресечение отрицательного явления среди сотрудников (и это хорошо). Для формирования желаемой позиции оценщика необходима предварительная информация, настраивающая акцент внимания на его определенное значение, снижающая негативизм, повышающая толерантность. Например, это может быть предварительная информация о том, что в ОВД принимаются принципиальные меры в отношении тех, кто сел за руль в нетрезвом состоянии, о том, что такие случаи редкие и их становится меньше, но они, к сожалению, случаются в силу недопустимой самонадеянности человека и несут беду. Предварительная информация может выражать факты проявления большинством сотрудников добросовестности и их стремления обеспечить правопорядок для спокойной и защищенной жизни граждан;

доведение информации о правовой стороне действий сотрудников органов внутренних дел, направленной на объяснение их правомерности, должно осуществляться, как правило, компетентными лицами, не представляющими ОВД, прокурорами, адвокатами;

оценочная позиция граждан может формироваться демонстрацией оценочных высказываний различных категорий людей о событии в нужном ключе.

УДК 351.74

А.А. Урбанович, кандидат исторических наук, доцент

ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ИМИДЖА ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ: ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ И ОСОБЕННОСТИ ЕГО ВНЕДРЕНИЯ

В современных условиях деятельности силового блока Республики Беларусь одним из важных направлений совершенствования работы является изучение мирового опыта правоохранительной деятельности, его анализ, оценка и обоснованное использование. Опыт функционирования зарубежной правоохранительной системы убедительно свидетельству-

ет о том, что популяризация деятельности сотрудников силового блока является актуальной проблемой, а для ее решения предпринимаются серьезные политические, идеологические, экономические, психолого-педагогические и иные меры. В целом повышение имиджа полиции рассматривается в качестве важного фактора решения стоящих задач и улучшения качественного состава правоохранителей. Деятельность по повышению имиджа правоохранительных органов осуществляется по следующим направлениям:

1. В 70–80 гг. XX в. за рубежом сместились акценты в оценке социального предназначения полиции: стала доминировать идея *служения полиции обществу в тесном сотрудничестве с гражданами*. В настоящее время практически все полиция цивилизованных стран встают на позиции педагогики сотрудничества с самыми широкими слоями населения, включая пожилых граждан и детей. В частности, в США широкое признание получило движение «Триада», опирающееся на три «кита»: общество – пожилые люди – правоохранительные органы [2].

В соответствии с этим подходом считается, что в современном цивилизованном обществе полиция – не столько карательная силовая структура, сколько повседневная круглосуточная сервисная служба с широким спектром социальных услуг. Предоставление полицией таких услуг населению предполагает скорую медицинскую и психологическую помощь, поиск потерявшихся людей, помощь автомобилистам, попавшим в трудную дорожную ситуацию, и даже спасение животных. Эта категория дел занимает от 30 до 40 % всех вызовов полиции в США. Акцент при этом делается не на получение финансовой выгоды, а на решение тех вопросов, которые ставит население перед полицией и которые входят в ее компетенцию. Таким образом, актуализируется один из принципов деятельности полиции, выдвинутый в 1829 г. Р. Пилом, основателем лондонского Скотланд-Ярда: «Всегда поддерживать отношения с населением, претворяя в жизнь исторические традиции, согласно которым полиция – это общество, а общество – полиция».

При разработке эксклюзивных имиджмейкерских технологий, предназначенных для повышения престижа полиции в том или ином регионе, всесторонне учитывается общественное мнение и максимально используется *поддержка проживающего там населения*. В США, Великобритании одними из важнейших критериев общей оценки эффективности деятельности полиции являются характер взаимоотношений с населением (в особенности, с некоторыми социальными группами и национальными меньшинствами), количество жалоб на полицию и имидж полиции в глазах общественности [4]. В Германии защитники правопорядка пользуются всеобщим уважением. В Германии по степени доверия по-