

Дослідження

# Взаємодія поліції та ветеранів, ветеранок, захисників, захисниць

Липень 2024

Ми, команда Ветеран Хаб, продовжуємо серію досліджень про повернення ветеранів і ветеранок до цивільного життя. Підтримка ветеранів і ветеранок потребує залученості з боку державних і громадських інституцій, і Національна поліція України є значущою частиною цієї мережі підтримки.

Це дослідження вивчає взаємодію між співробітниками чи співробітницями поліції і ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями. Воно спрямоване на те, аби взаємодія поліції та ветеранів і ветеранок була більш ефективною, адже співробітники та співробітниці поліції як представники й представниці сектору безпеки одними з перших реагують на кризові ситуації, в яких можуть опинитися ветерани, ветеранки, захисники та захисниці.

Це дослідження стало можливим завдяки сприянню та підтримці Національної поліції та Міністерства внутрішніх справ України. Окрема подяка заступниці міністра внутрішніх справ Катерині Павліченко, начальнику Департаменту забезпечення діяльності Голови Національної поліції України Валерію Кобі, керівниці Управління комунікацій Національної поліції Оксані Блищик, начальнику Департаменту патрульної поліції Національної поліції України Євгенію Жукову, першому заступнику начальника Департаменту патрульної поліції Олексію Білошицькому, заступнику начальника відділу зв'язків з громадськістю Департаменту патрульної поліції Олександрю Коцару, начальнику Управління психологічного забезпечення Міністерства внутрішніх справ Андрію Костюку та заступнику начальника Управління – начальнику відділу організації психологічного забезпечення Міністерства внутрішніх справ Денису Романенку, а також Михайлу Вершиніну.

Також дякуємо громадським організаціям та кожному і кожній зі складу поліцейських та ветеранів та ветеранок, хто взяли участь у дослідженні та щиро розповіли про свій досвід і висловили свою думку.

**Авторський колектив:**

Сергій Баглай (головний аналітик проєкту), Дар'я Яшкіна (старша аналітикиня)

**Авторка ідеї дослідження:**

Івона Костина

**Верстка:** Вікторія Денисова

**Редакторки:** Дарина Чупат,  
Софія Персань

**Коректорка:** Софія Туранська

**Супервізорка проєкту:**

Катерина Скороход

**Менеджерки проєкту:**

Марія Куделя (головна менеджерка), Єлизавета Канєвська, Анастасія Костенко

**Окрема подяка інтерв'юеркам:**

Світлані Бердниковій, Марії Соколовій, Юлії Кабанець.

Думки та позиції, викладені у цьому дослідженні, є позицією авторів та авторок і не обов'язково відображають позицію партнерів чи донорів організації.

Автори й авторки щиро вдячні всім учасникам та учасницям інтерв'ю, які знайшли час для розмови. За всі помилки та неточності, якщо вони є у фінальній версії, відповідальні лише автори й авторки.

Дослідження (або будь-яка окрема його частина) є твором і охороняється відповідно до чинного законодавства України. Усі майнові права належать Veteran Hub (БО «Благодійний Фонд “Ветеран Хаб++”»). Будь-яке використання матеріалів, яке містить дане дослідження, дозволене лише за умови згадки першоджерела та інтерактивного посилання на нього:

Баглай С., Яшкіна Д., Ветеран Хаб. Дослідження. Взаємодія поліції та ветеранів, ветеранок, захисників, захисниць: розвідувальний аналіз. Київ : Ветеран Хаб, 2024. 128 с.

Це дослідження стало можливим завдяки підтримці Програми реінтеграції ветеранів, яку реалізує IREX за підтримки Державного департаменту США. Вміст є виключною відповідальністю БО «Благодійний Фонд “Ветеран Хаб++”» і не обов'язково відображає погляди Державного департаменту США та IREX.

# Зміст

<b>Довідка.....</b>	<b>7</b>
<b>Вступ.....</b>	<b>11</b>
Дослідницькі припущення.....	12
Методи дослідження.....	13
Цільові групи дослідження.....	14
Етичні засади.....	16
Обмеження.....	17
Глосарій.....	19
Перелік скорочень.....	20
<b>Розділ 1. Поширені випадки взаємодії поліції та ветеранів, ветеранок, захисників і захисниць.....</b>	<b>21</b>
Порушення громадського порядку: перебування в публічних місцях у стані алкогольного сп'яніння, порушення режиму тиші, агресивна поведінка.....	26
Випадки на дорозі: водіння в нетверезому стані, перевищення швидкості, перевірки на блокпостах.....	29
Домашнє насильство.....	32
Кримінальні правопорушення ветеранів, ветеранок, захисників і захисниць та інші типи взаємодії з поліцією.....	37
Ветерани та ветеранки як потерпілі.....	39
Передумови та обставини поширених випадків взаємодії.....	40
Підсумки розділу 1.....	47
<b>Розділ 2. Реагування поліції: ставлення, бар'єри та особливості комунікації.....</b>	<b>48</b>
Ставлення співробітників та співробітниць поліції до ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць.....	55
Комунікація з ветеранами, ветеранками та захисниками, захисницями та їхніми рідними.....	57
Способи комунікації з захисниками та захисницями під час випадків на дорозі.....	59

Бар'єри у взаємодії.....	68
Підсумки розділу 2.....	75
<b>Розділ 3. Потреби поліції та чинники, що перешкоджають ефективному реагуванню.....</b>	<b>76</b>
Бар'єри в алгоритмі реагування на випадки за участю захисників та захисниць.....	77
Інструкції щодо специфіки взаємодії поліцейських із ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями.....	83
Потреба у навчанні.....	86
Рекомендації.....	91
Підсумки розділу 3.....	94
<b>Розділ 4. Досвід взаємодії: погляд ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць.....</b>	<b>95</b>
Досвід взаємодії ветерана та захисника з поліцією у статусі потерпілого.....	96
Взаємодія у статусі захисника.....	99
«Підводні камені» взаємодії.....	103
Рекомендації ветеранів, ветеранок та захисників, захисниць для поліції.....	107
Підсумки розділу 4.....	108
<b>Розділ 5. Взаємодія співробітників та співробітниць «Поліції діалогу» з ветеранами та ветеранками.....</b>	<b>109</b>
Основні принципи спілкування поліцейських перемовників і перемовниць із ветеранами та ветеранками.....	113
<b>Висновки.....</b>	<b>124</b>
<b>Використані джерела.....</b>	<b>127</b>

# Довідка

Ветеран Хаб – мережа підтримки воїнів та їхніх близьких. Її у 2018 році заснували Громадська організація «Побратими», Фонд Олени Пінчук та Фонд Віктора Пінчука, аби віддячити українським ветеранам та ветеранкам, які повертаються до цивільного життя після служби.

З початком повномасштабного вторгнення більшість ветеранів та ветеранок знову стали на захист країни, а Ветеран Хаб підтримує їхніх близьких, аби висловити вдячність за спільну безпеку. Нині ми працюємо для ветеранів та ветеранок, їхніх партнерів та партнерок, дітей та рідних, близьких воїнів Сил безпеки та оборони, ДСНС, медиків і добровольців.

Мережа об'єднує простори в Києві та Вінниці, де можна поспілкуватися, попрацювати, відвідати події та навчання, а також отримати безоплатні послуги – юридичні консультації, психологічну підтримку, консультації з пошуку роботи й покликання та персональний супровід. Також у мережі працюють три мобільні офіси у Київській, Вінницькій та Дніпропетровській областях, які надають послуги ветеранам, ветеранкам та їхнім родинам у межах регіону. По всій Україні діє Лінія підтримки, яка надає послуги онлайн і телефоном: +38-067-348-28-68.

Крім цього, організація розвиває партнерську програму з підтримки восьми малих просторів «Плюс Плюс ++» у містах із малорозвиненою системою послуг для воїнів та їхніх близьких. З моменту заснування консультанти й консультантки Ветеран Хабу надали понад 30 000 послуг для ветеранів, ветеранок та їхніх близьких. Простори організації відвідали понад 48 000 разів.

Завдяки знанням та досвіду, які ми отримуємо від ветеранів, ветеранок та їхніх сімей у щоденній взаємодії, ми створюємо інформаційні й медіапроекти, що інформують широку аудиторію

про їхні потреби. Також команда проводить аналітичні дослідження, аби розробляти проєкти з урахуванням дійсних потреб ветеранів, ветеранок та їхніх близьких, покращувати послуги та державну політику щодо них. Зокрема, за підтримки IREX та Державного департаменту США Ветеран Хаб провів дослідження [«Шлях ветеранів та ветеранок»](#), у якому зафіксував досвід



повернення ветеранів та ветеранок до цивільного життя після служби. Мапа цього шляху та концепція добробуту є основоположними у роботі всієї мережі.

Також команда провела дослідження:



[«Шлях коханої воїна»](#)



[«Усвідомлене батьківство під час війни»](#)



[«Сексуальне життя воїнів після поранення»](#)



[«Від поранення до повернення»](#)  
у співпраці з ГО «Принцип»

Крім того, команда Ветеран Хабу працює над дослідженнями працевлаштування ветеранів у виробничому середовищі, просто неба та Національній поліції. Команда досліджує взаємодію Національної поліції з ветеранами та ветеранками, а також реагування на самогубства й запобігання їм серед ветеранів та ветеранок.



# Вступне слово

На момент написання цього вступного слова, за останньою доступною офіційною інформацією, українське військо налічує близько мільйона захисників і захисниць. Поза тим, російсько-українська війна триває, і українці та українки будуть продовжувати долучатись до Сил безпеки й оборони України. Це означає, що у всіх нас серед близьких і знайомих, сусідів і колег вже є або будуть з'являтися все більше ветеранів і ветеранок.

Ви можете навіть не знати, що поруч з вами у черзі в магазині, до лікаря, за сусіднім столиком у кав'ярні — людина, яка має бойовий досвід. Ветерани і ветеранки — передусім громадяни та громадянки України: різні люди, які мають відмінні риси характеру, зачіски, одяг, цивільні професії та смаки. Водночас їх об'єднує те, що всі вони мають досвід участі у бойових діях, який так чи інакше впливає на їхній досвід повернення до цивільного життя.

У процесі повернення ветерани і ветеранки можуть взаємодіяти з багатьма різними інституціями, структурами та людьми, зокрема взаємодіяти з поліцейськими — як потерпілі, як свідки подій, як правопорушники або під час перевірок.

За допомогою цього дослідження ми маємо на меті підсвітити те, як відбувається взаємодія між поліцейськими та ветеранами і ветеранками зараз, і які існують бар'єри або можливості для покращення спільної комунікації під час викликів. Як ви можете побачити з дослідницького звіту, ми намагались охопити усі можливі сценарії — і ті, в яких ветерани та ветеранки є потерпілими, і ті, в яких вони скоюють правопорушення.

Ми вважаємо, що правопорушники та правопорушниці мають нести відповідальність відповідно до закону незалежно від наявності чи відсутності у них досвіду участі в бойових діях. Водночас також ми як суспільство та Національна поліція як

представники держави, маємо виявляти повагу до тих, хто захищав та продовжує захищати нашу державу зі зброєю в руках і зберігати взаємну гідність у взаємодії, незалежно від обставин.

Ми сподіваємось, що де б ви не працювали, і який стосунок не мали б до Національної поліції, це дослідження дасть вам краще розуміння того, як ми можемо сприяти тому, щоб взаємодія ветеранів та ветеранок із поліцією була гідною та ефективною.

Марія Куделя, Анастасія Костенко, Єлизавета Канєвська  
менеджерки проекту

# Вступ

Шлях ветерана чи ветеранки до цивільного життя – це період повернення до своїх громад, облаштування побуту та прагнення досягти певного рівня добробуту. Те, як відбувається цей перехід, залежить від багатьох факторів: зовнішніх та внутрішніх<sup>1</sup>. На жаль, на шляху повернення ветерана чи ветеранки до цивільного життя можуть траплятися конфліктні й малоприємні випадки. Деякі з них можуть потребувати стороннього втручання – зокрема співробітників і співробітниць поліції.

Національна поліція України є інституцією, до якої громадяни й громадянки звертаються у випадках, коли відчують порушення звичного стану речей і не впевнені, хто може їм допомогти чи проконсультувати. Соціолог та дослідник поліціювання Еґон Бітнер навіть визначав поліцію через ситуацію:

«щось-що-не-повинно-було-трапитись-і-щодо-чого-хтось-повинен-щось-зробити»<sup>2</sup>. Загальним завданням Національної поліції, відповідно до закону України «Про національну поліцію» є «забезпечення охорони прав і свобод людини, протидія злочинності, підтримання публічного порядку та громадської безпеки»<sup>3</sup>. Реалізація цього завдання починається із взаємодії співробітників і співробітниць органів правопорядку з громадянами та громадянками, тобто щоденних інтеракцій, що можуть відбутись як на вулиці, так і у відділенні.

Взаємодія ветеранів та ветеранок із поліцією може відбуватися в різноманітних формах, як-от особисті звернення щодо порушення прав та свобод, надзвичайні ситуації, дорожньо-транспортні

---

<sup>1</sup> Ветеран Хаб, Шлях ветеранів і ветеранок.

<sup>2</sup> в оригіналі:

«something-that-ought-not-to-be-happening-and-about-which-someone-had-better-do-something-now, з книги: Egon Bittner, Aspects of Police Work (Boston: Northeastern University Press, 1990), 249.

<sup>3</sup> Про Національну поліцію

пригоди, адміністративні правопорушення тощо. Нерідко ветерани й ветеранки є тими, хто першими ж реагує на факти несправедливості й не проходить повз. Водночас ветерани та ветеранки, як і будь-які інші громадяни та громадянки, можуть бути зловмисниками, свідками чи потерпілими.

Крім того, в процесі переходу до цивільного життя взаємодія ветеранів й ветеранок з поліцією може бути більш вразливою через наслідки поранень та бойового досвіду, тривалу відсутність у цивільному середовищі, наявність суспільних стереотипів щодо ветеранів і ветеранок тощо. У цьому контексті важливо, щоби представники та представниці поліції розуміли особливості взаємодії з ветеранами та ветеранками, а також уміли долати бар'єри у взаємодії та комунікації з ними. Це дозволить успішно вирішувати поточні справи на місцях та уникати потенційних конфліктних ситуацій чи їхній ескалації.

Метою дослідження стало вивчення взаємодії ветеранів та ветеранок (а також захисників і захисниць за межами розташування частини та бойових позицій: у відпустці, на лікуванні, під час проходження медичних комісій тощо) та поліції в Україні. Результатом дослідження стане можливість **розробити практичні, рекомендаційні та навчальні матеріали для поліції.**

## **Дослідницькі припущення**

- Серед ветеранів і ветеранок можуть бути бар'єри щодо викликів поліції, пов'язані з можливими особистими упередженнями щодо працівників і працівниць поліції, які не служили.
- Ветерани та ветеранки мають більшу готовність до взаємодії з поліцією, коли представник або представниця поліції також ветеран або ветеранка (реалізація принципу «рівний – рівному»).
- Бар'єром у взаємодії працівників і працівниць поліції із ветеранами та ветеранками є неусвідомлення поліцією потенційного впливу поранень та травм ветеранів та ветеранок

на їхню комунікацію (порушення мовлення, координації, швидкості реакції), через що співробітники та співробітниці поліції можуть хибно сприймати стан ветерана чи ветеранки як стан алкогольного, чи наркотичного сп'яніння.

- Ветерани й ветеранки, перебуваючи у перехідному стані між статусом військових, ветеранів чи ветеранок можуть зіштовхнутися із неясністю щодо їхнього статусу та правового захисту, що може призводити до неправомірних дій із боку поліції (без залучення Військової служби правопорядку).
- Під час взаємодії поліції з ветеранами та ветеранками існує потенційний ризик ескалації конфлікту з огляду на те, що ветерани та ветеранки часто є власниками зброї.
- Через певні суспільні упередження щодо ветеранів і ветеранок поліція також може упереджено ставитись до них.

## **Методи дослідження**

Дослідження проводилось за допомогою якісних методів дослідження, а саме: методу напівструктурованих інтерв'ю та фокус-групового інтерв'ю.

Метод напівструктурованих інтерв'ю дозволив отримати більше змістовної інформації через гнучкість та адаптивність методу. Інформанти й інформантки мали можливість зазначати важливі для них аспекти взаємодії та власний досвід, що виходить за межі фіксованих питань. Це необхідно за умов фактичної невивченості тематики дослідження в сучасних українських реаліях.

Метод фокус-групового інтерв'ю дозволив представникам і представницям цільової аудиторії обмінятися досвідом і подискутувати щодо причин виникнення проблем, із якими вони зіштовхуються, а також потенційних шляхів їх подолання.

## Цільові групи дослідження

Цільова група	Кількість інтерв'ю
Представники патрульної поліції, які взаємодіяли з ветеранами	6
Представники та представниці кримінального блоку поліції (слідчі та оперативники), які вели справи за участі ветеранів у статусі як потерпілих, так і підозрюваних.	6
Представники та представниці поліції, які працюють у таких структурних підрозділах Національної поліції, як «Поліція діалогу» та у департаментах / відділах комунікацій.	Фокус-групов а дискусія, 10 учасників і учасниць
Ветерани, які взаємодіяли з поліцією у статусі потерпілих у ненасильницьких злочинах.	5

**Для інтерв'ювання кожної окремої цільової групи ми використали спеціально розроблені гайди (перелік орієнтовних питань за темами, відповідними до посад та роботи працівників та працівниць поліції), а саме:**

1. Представники та представниці патрульної поліції, які взаємодіяли з ветеранами та ветеранками цікавили нас через досвід взаємодії та ставлення до ветеранів та ветеранок, тож питання гайду були спрямовані на з'ясування персонального ставлення до випадків за участю ветеранів та ветеранок. Також гайд охоплював питання розуміння поліцейськими особливостей таких випадків та реагування на них, а також висвітлення практичного досвіду реагування на такі випадки. Гайд був сформований з п'яти блоків питань: нормативні

аспекти взаємодії з ветеранами, досвід взаємодії з ветеранами та ветеранками, бар'єри, навчання та підготовка та пропозиції.

2. Представники та представниці кримінального блоку поліції (слідчі та оперативники), які вели справи за участі ветеранів у статусі як потерпілих, так і підозрюваних цікавили, зокрема через розгляд взаємодії на іншому рівні – менш побутовому, на відміну від працівників та працівниць патрульної поліції, основні блоки питань були аналогічними першій цільовій групі, проте акцент був зроблений на процесуальних особливостях взаємодії.
3. Представники та представниці поліції, які працюють у таких структурних підрозділах Національної поліції, як «Поліція діалогу» та у департаментах / відділах комунікацій цікавили нас через специфіку роботи таких відділів – комунікація не індивідуальна, а групова, під час заходів. Акцент у гайді був спрямований на комунікацію та особливості розв'язання конфліктних ситуацій та ведення перемовин.
4. Ветерани та ветеранки, які взаємодіяли з поліцією у статусі потерпілих у ненасильницьких злочинах, – інтерв'ю з цією категорією надало нам можливість дослідити досвід комунікації поліції з ветеранами та ветеранками з огляду на останні та розглянуті причини ставлення до поліції, яке мають ветерани та ветеранки, що мали досвід взаємодії. Саме на цьому і були сфокусовані основні питання гайду.

Отже, у період з січня по березень ми провели 17 напівструктурованих інтерв'ю та одну фокус-групову дискусію. Середня тривалість одного інтерв'ю – 1 година. Інтерв'ю проводились за попередньо розробленим гайдом (путівником).

## Етичні засади

Дослідження було проведене із дотриманням принципів етичного кодексу Хабу:

- Усі інтерв'юери й інтерв'юерки підписали угоду про нерозголошення конфіденційної інформації.
- Усі наведені цитати знеособлені для неможливості ідентифікувати інформанта чи інформантку.
- Всі інтерв'юери й інтерв'юерки пройшли попередню підготовку щодо методики та етичних засад проведення інтерв'ю; надання першої психологічної допомоги; зберігання персональних даних та принципів етичного кодексу Хабу.
- Доступ до персональних даних мало обмежене коло дослідницької команди. Інтерв'юери й інтерв'юерки не мали доступу до персональних даних.
- Інтерв'ю відбувалися лише за умови попереднього підписання інформованої згоди на участь у дослідженні та обробку персональних даних.
- Усі респонденти й респондентки були повідомлені про принципи захисту персональних даних, мету дослідження, можливість відмовитись від інтерв'ю у будь-який момент, не відповідати на запитання тощо.
- Респонденти й респондентки за потреби могли скористатися психологічною підтримкою. Вони мали змогу отримати першу психологічну підтримку від інтерв'юерів та інтерв'юерок, які попередньо пройшли навчання, та звернутись по безкоштовну допомогу за наданими контактами.
- Інтерв'ю проводилися в просторах Ветеран Хабу або онлайн із дотриманням безпекових протоколів.



## Обмеження

- Дослідження не є репрезентативним.
- Оскільки фокус нашої уваги був зосереджений на питаннях досвіду, визначеності дій та реакцій, у межах дослідження ми не враховували гендерний та віковий чинники. Через те, що дослідження має розвідувальний характер, географічний розподіл також не було враховано. Проте ми маємо визнати, що наступні дослідження мають враховувати ці критерії, а географічний розподіл розглянути з боку близькості до лінії фронту.
- Рекрутинг інформантів-ветеранів відбувався методом снігової кулі з попереднім відбором через соціальні мережі. Тематика дослідження та специфіка цільової групи могла спровокувати зсув вибірки в бік найбільш активних ветеранів, які у випадках взаємодії з поліцією могли бути активніші, ніж решта ветеранів та ветеранок. Проте нашою метою був розвідувальний аналіз наявного досвіду та загальних патернів взаємодії ветеранів та ветеранок зі співробітниками та співробітницями поліції.
- Рекрутинг інформантів та інформанток поліцейських відбувався через офіційні канали Національної поліції України, отже, дослідницька команда мала доступ лише до тих співробітників і співробітниць, які були надані керівництвом, що могло вплинути на характер отриманої інформації. Проте зважаючи на те, що в межах даного дослідження ми зосередилися на загальних питаннях досвіду, формальних питаннях щодо процедур, алгоритмів, та наявних знань, а також на тому, що Національна поліція йшла нам назустріч і була зацікавлена в проведенні дослідження, це обмеження не мало суттєвого впливу на отримані дані. Відповіді респондентів та респонденток базуються на їхньому особистому досвіді та не є підставою для узагальнень.

У межах дослідження ми розглядали випадки не тільки з ветеранами та ветеранками, але й із захисниками, які на момент взаємодії із поліцією **перебували за межами розташування частини та бойових позицій: у відпустці, на лікуванні, прибули для проходження медичних комісій тощо.** Під час інтерв'ю поліцейські згадували переважно випадки саме з захисниками, хоча питання ставились про ветеранів і ветеранок. Це може сигналізувати про дві важливі складові:

1. Оскільки процедура реагування на випадки за участі захисників та захисниць має свою специфіку (наприклад, необхідність виклику командира або командирки чи повідомлення військової служби правопорядку), такі виклики запам'ятовуються і мають пряму асоціацію під час згадування. Водночас комунікація з ветеранами та ветеранками не має таких прописаних процедур, а отже, не сприймається як щось окреме. Коли під час інтерв'ю йшлося про особливості комунікації з людьми, які мають бойовий досвід, співробітники та співробітниці поліції пригадували випадки як за участі ветеранів, так і за участі захисників.
2. Зараз працівники та працівниці поліції частіше стикаються саме з захисниками та захисницями, оскільки значна частина ветеранів і ветеранок АТО / ООС повторно мобілізувались під час повномасштабного вторгнення, відповідно, змінили свій статус.
3. Попри те, що деякі захисники та захисниці завершують службу<sup>4</sup>, через відсутність демобілізаційної кампанії їхня кількість ще не

---

<sup>4</sup> На час воєнного стану підставами для завершення служби є:

- стан здоров'я;
- досягнення граничного віку несення служби;
- набрання законної сили обвинувальним вироком суду, яким призначено покарання у виді позбавлення волі, обмеження волі або позбавлення військового звання;
- сімейні обставини.

Детальніше у Законі України «Про військовий обов'язок і військову службу» Ст. 26 [zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12#Text](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12#Text)

така велика відносно перспективи, що чекає на нас після початку демобілізаційної кампанії.

Порівняно з комунікацією з ветеранами та ветеранками, **комунікація співробітників і співробітниць поліції з чинними захисниками та захисницями** має свою специфіку – зокрема усвідомлення останніми короткотривалості свого перебування у цивільному житті. Досвід взаємодії з поліцією захисників і захисниць може вплинути на їхню подальшу комунікацію з представниками та представницями поліції вже в статусі ветерана чи ветеранки. Саме тому ми врахували це питання в дослідженні.

## Глосарій

**Ветеран, ветеранка** – відповідно до Концепції політики щодо ветеранів та їхніх сімей, «це особа, яка брала безпосередню участь у бойових діях із захисту Батьківщини, а також на території інших держав, якщо це є частиною міжнародних зобов'язань України»<sup>5</sup>.

**Захисник, захисниця** – відповідно до чинного законодавства, особа, яка проходить службу в Збройних силах або у інших військових формуваннях, які створені відповідно до законодавства.

**Група реагування патрульної поліції** – наряд патрульної поліції у складі не менше 2 працівників або працівниць, які в зоні оперативного реагування виконують завдання із забезпечення публічного (громадського) порядку, взаємодії з населенням, безпеки дорожнього руху, попередження правопорушень або подій, оперативного реагування на них<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Політика щодо ветеранів та їхніх сімей.

<sup>6</sup> Інструкція з організації реагування на заяви та повідомлення про кримінальні, адміністративні правопорушення або події та оперативного інформування в органах (підрозділах) Національної поліції України, р. 1 п.2. див. в: Україна. Міністерство внутрішніх справ України. Про затвердження Інструкції з організації реагування на заяви і повідомлення про кримінальні, адміністративні правопорушення або події та оперативного інформування в органах (підрозділах) Національної поліції України. Наказ Міністерства внутрішніх справ України 357. Ухвалено 27 квітня 2020.

**Підрозділ «102» (лінія 102)** – відділ «102» УОАЗОР, працівники якого за допомогою автоматизованого робочого місця працівника підрозділу «102» у цілодобовому режимі здійснюють приймання екстрених викликів і реєстрацію повідомлень про правопорушення або події, що надходять телефоном за скороченим номером екстреного виклику поліції «102», а також за допомогою інших видів зв'язку<sup>7</sup>.

**Бригада екстреної (швидкої) медичної допомоги** – «структурна одиниця станції екстреної (швидкої) медичної допомоги або центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф, завданням якої є надання екстреної медичної допомоги людині у невідкладному стані безпосередньо на місці події та під час перевезення такої людини до закладу охорони здоров'я»<sup>8</sup>.

**Домашнє насильство** – діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь<sup>9</sup>.

## Перелік скорочень

**ВСП** – Військова служба правопорядку

**НП** – Національна поліція

**ПП** – Патрульна поліція

**ЗСУ** – Збройні сили України

**УБД** – Учасник бойових дій

---

<sup>7</sup> Там само.

<sup>8</sup> Про екстрену медичну допомогу

<sup>9</sup> відповідно до ст. 16 Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству».

**Розділ 1. Поширені випадки  
взаємодії поліції та ветеранів,  
ветеранок, захисників і  
захисниць**

*Ми знаємо, з чим ми зіштовхуємося. А зіштовхуємося ми тільки з негативом. Ніхто не визиває поліцію: «О, у мене сьогодні день народження, приїдьте мене там поздравити». – патрульний поліцейський*

Національна поліція є інституцією, до якої громадяни та громадянки звертаються у випадках, коли відчують порушення звичного стану речей і не впевнені, хто може їм допомогти чи проконсультувати.

Однак ці взаємодії переважно конфліктні та малоприємні. Як зазначив респондент, чия цитата наведена в епіграфі, у повсякденній діяльності співробітників та співробітниць поліції багато негативу за визначенням завдань самого відомства: насамперед ідеться про протидію злочинності, забезпечення публічної безпеки і порядку, охорону прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави. Крім того, на поліцію покладено місію із надання в межах, визначених законом, послуг із допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги<sup>10</sup>. Такий широкий спектр завдань зумовив те, що патрулювання — звична робота поліції, як зазначають історики поліціювання, — стало більш стресовим для самих співробітників і співробітниць поліції, оскільки тепер поліція як правило реагує на виклики, що несуть у собі певну напругу<sup>11</sup>.

Одним з основних методів роботи співробітників і співробітниць поліції залишається спілкування з громадянами та громадянками. Важливим для роботи співробітників і співробітниць поліції є розуміння людей, із якими вони спілкуються, знання особливостей взаємодії з ними та знання сценаріїв реагування на різні ситуації, які можуть виникнути.

---

<sup>10</sup> Про Національну поліцію

<sup>11</sup> Chris A. Williams, *Police Control Systems in Britain, 1775–1975: From Parish Constable to National Computer*.

Якщо говорити про ветеранів і ветеранок, захисників і захисниць, то надважливим для поліцейських є вміння вибудовувати комунікацію та врегульовувати ситуації з урахуванням досвіду їхньої участі у бойових діях. У цьому сенсі пріоритетною для співробітників і співробітниць органів правопорядку повинна бути «процедурна справедливість» (procedural justice)<sup>12</sup>, що звертає увагу на повсякденну взаємодію між громадськістю та поліцією, а також на якість такої взаємодії. Дослідження підтверджують, що коли громадяни та громадянки сприймають свій контакт із поліцейськими як процедурно справедливий, тобто відчують, що до них ставляться з гідністю та повагою, вони з більшою ймовірністю будуть вважати поліцію легітимною. Легітимність поліції, своєю чергою, визначає, якою мірою людина дотримується законів та йде на співпрацю з органами правопорядку<sup>13</sup>.

Національна поліція України працює над налагодженням комунікації з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями. З'явилися уповноважені з питань ветеранів та ветеранок<sup>14</sup>, питання щодо налагодження комунікації й ефективної взаємодії з ветеранами й ветеранками дедалі частіше з'являється у суспільстві. Аби впроваджувати ініціативи та розвивати напрямок підтримки ветеранів і ветеранок та покращення взаємодії з ними, необхідно розуміти, яким чином відбувається комунікація зараз, чим керуються поліцейські під час такої комунікації, із якими бар'єрами вони стикаються та якою бачать ідеальну взаємодію. Водночас дослідження сприйняття ветеранами державних інституцій фіксують менший рівень довіри серед ветеранів до Національної поліції, ніж загалом у вибірці<sup>15</sup>. Це підкреслює як виклики, що стоять наразі перед належною вибудовою взаємодії

---

<sup>12</sup> Sunshine, Jason, and Tom R. Tyler. «The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing».

<sup>13</sup> Worden, Robert E., and Sarah J. McLean. «Research on police legitimacy: The state of the art».

<sup>14</sup> Скоро працюватимуть по всій країні: Фундація разом з поліцією провели стратегічну сесію щодо уповноважених з питань ветеранів — Ukrainian Legal Aid Foundation

<sup>15</sup> Returning Home: Understanding the Perspectives of Veterans in Ukraine after the 24th of February 2022. С. 13.

правоохоронців з ветеранами, а також актуальність цього дослідження.

Ми розглянемо взаємодію ветеранів і ветеранок із представниками та представницями патрульної поліції, співробітниками та співробітницями оперативно-слідчих відділів і дільничними, оскільки вони найбільше комунікують із громадянами, зокрема з ветеранами та захисниками, ветеранками та захисницями. **У ситуаціях, які переповіли нам респонденти та респондентки, ветерани, ветеранки, захисники та захисниці здебільшого виступають як правопорушники та правопорушниці. Оскільки це розвідувальний аналіз, ми не можемо стверджувати, що виявлена тенденція є виправданою. Ба більше: можемо припустити, що такі результати пов'язані з тим, що випадки, в яких ветерани, ветеранки, захисники та захисниці є потерпілими або свідками, не вимагають специфічної процедури реагування і, відповідно, не є для респондентів та респонденток проблематичним питанням.**

Наші респонденти й респондентки зазначали, що ветерани та захисники, ветеранки та захисниці в цілому мають такі самі проблеми та запити, що й інші громадяни. Вони взаємодіють із поліцією в дуже різних ситуаціях:

*...І якісь побутові, так. У них є питання, і вони також викликають. Вони такі самі люди. Тут їм якась допомога потрібна юридична... — патрульний поліцейський*

Проте якщо розглядати характер такої взаємодії, то він у багатьох випадках має специфічні характеристики, які ми розглянемо далі. Працівники та працівниці поліції, з якими ми спілкувались, говорили, що найбільш частими ситуаціями за участі ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць у їхньому досвіді є випадки, які стосуються дорожнього руху, порушення громадського порядку та домашнього насильства. Мусимо зазначити, що тут ідеться про відображення думок респондентів та респонденток, а не про загальну статистику.



### **В цілому, загальний алгоритм взаємодії такий:**

- Виклик 102 – приїзд патрульної поліції або звернення (до) поліції під час патрулювання – взаємодія – виклик оперативно-слідчої групи (за потреби) – подальша взаємодія.
- У випадку із захисниками й захисницями патрульні поліцейські повідомляють про виклик військову частину / командирів / військову службу правопорядку.
- Хоч кожен випадок та кожна взаємодія має свої особливості та специфіку, ми розглянемо основні види взаємодій співробітників та співробітниць поліції з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями, а у наступних розділах детальніше опишемо особливості такої взаємодії та бар'єри, які виникають у самому алгоритмі реагування на випадки за участі ветеранів та захисників, ветеранок та захисниць.

Випадки, про які йтиметься у цьому розділі, названі у довільному порядку і не можуть слугувати підставою для визначення поширеності серед усіх випадків за участі ветеранів та ветеранок, адже команда не має таких даних.

## Порушення громадського порядку: перебування в публічних місцях у стані алкогольного сп'яніння, порушення режиму тиші, агресивна поведінка

---

Однією з найбільш частих причин виклику поліції є порушення громадського порядку. Зазвичай це відбувається через недотримання комендантської години й режиму тиші після 23:00, недодержання правил поведінки у громадських місцях тощо. Випадки взаємодії співробітників та співробітниць поліції з ветеранами та ветеранками, захисниками та захисницями стаються як за викликами, так і під час патрулювання.

*У комендантську годину був також виклик, що на заправці чоловік у військовій формі поводить себе агресивно, хуліганить. Проїжджаємо, військовий є. Ну, як військовий, особа військова є. Це нічна зміна була. — патрульний поліцейський*

*І на планшет надійшов виклик — порушення тиші. Порушення тиші. Ну, ніби мовити, звичайний там виклик. Ми приїжджаємо. Ну, звонимо в двері, відчиняє двері чоловік в РПС-ці<sup>16</sup>, в військовій формі з бас-гітарою. — патрульний поліцейський*

У таких випадках ветерани і ветеранки та захисники й захисниці виступають переважно як порушники та порушниці. Адміністративні порушення зазвичай вирішуються безконфліктно, але в деяких випадках інтеракції можуть переростати в конфліктні ситуації:

*У мене особисто був випадок, де просто ми патрулювали, комендантська година йшла. Йшов, ну, спочатку людина, ми думали, але майже відразу зрозуміло, що це військовий, камуфляжні штани, зелена футболка, в комендантську годину відповідно. Ми до нього підїжджаємо. Він починає себе агресивно,*

---

<sup>16</sup> Ремінно-плечова система, частина військового спорядження.

*максимально агресивно поводити, намагаємося з ним спілкуватися, він на контакт не йде абсолютно. В подальшому і гранату достав з кишені, і з ножом на напарника йшов. Тобто така ситуація була. То це негативно.*

*А з негативною це виклики. В першу чергу ті, що надходять від громадян звернення з приводу там порушення громадського порядку в першу чергу. — працівник патрульної поліції*

**Один із дільничних офіцерів зазначив, що випадки порушення громадського порядку мають скоріше епізодичний характер і, на його думку, спрямовані на привернення уваги до себе з боку суспільства:**

*Але це, ну, дуже малий там відсоток цих людей. Якби там на цілу картину вони не впливають. Вони там не постійно, знаєте, це епізодично там, допустимо, там, поп'є та десь там, в магазині покричить. То вже приїду, заспокоюю його. Все там. Він довольний. Все. Увагу приділили. — дільничий офіцер громади*

**Також трапляються виклики щодо порушення громадського порядку людьми з інвалідністю, **адже до осіб, які мають явні ознаки інвалідності, поліцейські можуть застосовувати силові методи лише у критичних ситуаціях, коли такі люди загрожують життю та здоров'ю інших.** У випадку із захисниками та захисницями повноваження співробітників і співробітниць поліції закінчуються на етапі доповіді у військову частину.**

*Були. В лікарню визвали. В госпіталь військовий. Виклик, що там буянить, розпиває, і так далі. Приїжджаєш. Поліція в такому розводить руками тільки і все. Мало того, що. Ну, в першу чергу до особи, яка має явні ознаки інвалідності, у нас превентивні, не превентивні, а ніякі міри не приймаються [...] Якщо це просто порушення якое громадського порядку, там матюки, нецензурна лайка або розпивання в тому числі, так само доповідь в військову частину і все на цьому. Уже далі вони там приймають рішення. — патрульний поліцейський*

Наші інформанти та інформантки зазначили, що попри ризики конфліктних ситуацій під час взаємодії з приводу адміністративних правопорушень із боку ветеранів або захисників, ветеранок або захисниць, комунікація має позитивний та ефективний характер. Спираючись на слова співробітників і співробітниць поліції, можна дійти висновку, що це залежить від налаштованості та готовності до комунікації самих порушників і порушниць. Втім, зазначимо, що ефективність будь-якої комунікації залежить від всіх сторін комунікативного процесу.

*В мене був такий випадок, що ми зупинили на вулиці ну, не ми, а це була ніч, типу, і ми зупинили, [...] ветерана. Він мав посвідчення УБД, учасника бойових дій. Зупинили його з наркотиками...а я була як в складі слідчо-оперативної групи...І ми оце стояли, вилучали в нього цей пакетик, який там був. Він такий визнав, говорив нам, ми ж потім спілкуємося для того, щоб собі знати, ну, звідки, чого, куди, як це, де взялося. І він такий каже, що я там приїхав з Харківської області, я вже там своє, типу, відслужив. Я собі так вирішив розслабитись... Ну, і що ти, от, розумієте, що він тобі так каже, він такий добрий, викликає емоції дійсно сміху. Ну, він такий, ну, собі приїхав. А ти стоїш, трясешся від холоду, тому що холодно надворі. Він такий, так, я собі приїхав тут, а мене тут знайомі, чи що в нього був. І він такий, а чого я так пізно йшов? Тому що він йшов, від знайомих до себе. І хотів десь по дорозі, тіпа, цю марихуану, мені здається. Ну, якесь листя було. А не встиг, тут працівники поліції. — дільнична офіцерка громади*

*Виявилось, що він зараз перебуває на лікуванні. І він не напідпитку був, нічого взагалі, адекватна людина на всі 100%. Просто каже: «Хлопці, в мене батько в лікарню потрапив. Я хочу свої мізки переформатувати, якщо так можна сказати. Хочу трішки переключитись. Ну, і я дуже люблю музику. І я вирішив, що третя година ночі — мені це не заважає». Ну, і поспілкувалися. Тобто він виявився військовим. Але, я ж кажу, взагалі адекватна людина була на всі 100. — патрульний поліцейський*

## **Випадки на дорозі: водіння в нетверезому стані, перевищення швидкості, перевірки на блокпостах**

---

Іншим найбільш розповсюдженим типом інтеракцій співробітників та співробітниць поліції з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями є дорожньо-транспортні випадки – від перевірок на блокпостах до дорожньо-транспортних пригод, включно з порушеннями правил дорожнього руху.

*Якщо було ще щось, пов'язане з військовими, це, напевно, що керування в нетверезому стані. Там так само робляться повідомлення на управління, наскільки я знаю. І в більшості, напевно, що пов'язане з військовими, крім зброї, вчинення домашнього насильства. — дільнична офіцерка громади*

*Основні причини — це або порушення правил дорожнього руху, або керування автотранспортним засобом в стані алкогольного сп'яніння, але коли алкогольне сп'яніння — це є і наїзд на перешкоди, і перекидання автомобіля. — патрульний поліцейський*

Одним із варіантів пояснення частих випадків ДТП за участі захисників та захисниць є характер керування автотранспортом під час служби, який передбачає високу швидкість, аби «не потрапити під обстріл» та кермування в місцевості, де наразі не діють правила дорожнього руху через активні бойові дії. Проте коли захисники та захисниці потрапляють до цивільного транспортного руху, вони не встигають перелаштуватись на інший, цивільний режим керування:

*На мій погляд, я от розумію для себе, що коли військові знаходяться у зоні бойових дій, то вони пересуваються з місця на місце дуже швидко, їздячи за кермом, щоб не потрапити під обстріл, щоб як можна скоріше прибути з точки А в точку Б. Але коли вони в'їжджають у місто цивільне, де світлофори, правила дорожнього руху, я так розумію, не всі встигають перелаштуватися на інший*

*швидкісний режим і їдуть чисто на автоматі. — представниця слідчого управління*

Проте варто зауважити, що в цьому випадку є суттєва різниця між ветеранами й ветеранками та захисниками і захисницями, оскільки перші перебувають у процесі переходу до цивільного життя і звикають до ритму дорожнього руху. Для захисників і захисниць цивільне життя — це лише епізодичний вихід із воєнного побуту.

Іншим наслідком відсутності такого перелаштування зі службового водіння на цивільне є відсутність державних номерних знаків на автомобілях. Захисники та захисниці, які повертаються до цивільного життя на короткий час, можуть просто не фокусувати увагу на деталях, що важливі для «цивільного світу»:

*Ну, це було теж десь два місяці назад. В центральній частині міста зупинили автомобіль, там, було їх там чоловік п'ять. Вони автомобіль без ДНЗ [державних номерних знаків, — прим. ред.] був. І плюс ми бачили, що він від'їхав від ресторану. Зупинили для перевірки. Ну, і абсолютно всі пасажери, водій, всі були нетверезі. І почали конфліктувати, дуже довго ми з ними там стояли. Дуже. — патрульний поліцейський*

Інший тип інтерацій «на дорозі» — це перевірки транспортних засобів на блокпостах. Це стандартні перевірки у співпраці із військовою службою правопорядку. Зазвичай (хоча, на жаль, трапляються резонансні випадки) комунікація відбувається безпроблемно, оскільки основна частина перевірки — це завдання не поліцейських, а захисників та захисниць на блокпостах.

*Ну, на блокпостах це позитивне, назвемо, або загалом там без питань, паролі назвали, там, військовий квиток пред'явили, поулибались один одному і там розминулися. Кожен по своїм шляхам. — патрульний поліцейський*

Інформанти та інформантки зазначали, що у випадках із дорожньо-транспортними пригодами ветерани, ветеранки та

захисники, захисниці можуть виступати не тільки порушниками і порушницями:

**Всі ми люди, військових багато їздить по Києву. Можуть бути військові винні, може бути так, інша особа, інші учасники події винні в ДТП.** Також вони... І військовий може їх порушити, правила дорожнього руху. — патрульний поліцейський

Патрульні поліцейські зазначають, що переважно взаємодіяли з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями як правопорушниками і правопорушницями у межах адміністративних порушень.

*Ну, зазвичай з ветеранами це порушення громадського порядку, порушення ПДР. Буває, що є там в стані наркотичного або алкогольного сп'яніння керування автомобілем. Ми стикаємося більше з адмінкою. В плані якогось криміналу, ну, такого на моїй практиці не було. — патрульний поліцейський*

## Домашнє насильство

---

Побутові непорозуміння та ревності можуть стати підґрунтям для випадків домашнього насильства, як зазначали наші інформанти та інформантки. В цілому для Національної поліції питання домашнього насильства стає все більш актуальним, оскільки, за даними «Опендатабот» (opendatabot.ua), кількість справ, зареєстрованих за статтю 126-1 Кримінального кодексу України, за рік зросла майже в 2 рази (з 1498 у 2022 році до 2705 у 2023 році) та продовжує зростати досі<sup>17</sup>. Заради виконання положень статті 28 Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»<sup>18</sup> громади впроваджують корекційні програми для кривдників і кривдниць, проте у випадку з захисниками та захисницями реалізація таких програм ускладнюється, це стає фактично неможливим. Повертаючись до згаданих працівниками і працівницями поліції випадків, бачимо, що кількість випадків домашнього насильства за участі захисників та захисниць в їхній практиці також зростає<sup>19</sup>.

*В основному сконцентрована моя робота на домашнє насильство, в цьому напрямку я працюю вже з 2019 року. А за останні два роки повномасштабної війни, вторгнення росії стикаюся з непоодинокими випадками вчинення домашнього насильства військовослужбовцями. — дільнична офіцерка громади*

---

<sup>17</sup> Рекордну кількість справ про домашнє насильство зареєстрували у 2024 році. Кількість справ про домашнє насильство в Україні б'є рекорди: похмура статистика.

<sup>18</sup> Про запобігання домашньому насильству

<sup>19</sup> Ми розглядаємо тільки випадки, про які згадували працівники поліції, з якими ми спілкувались. Ми не можемо робити висновків щодо загальної статистики на підставі цього дослідження. Крім того, варто зазначити, що в межах цього дослідження ми не проводимо кореляцій між статусом захисника, захисниці, ветерана або ветеранки та схильністю до насильства.



У громадах, де запроваджені програми роботи з кривдниками та кривдницями<sup>20</sup>, на виклик щодо домашнього насильства одразу надсилають працівників і працівниць сектору реагування на домашнє насильство (фахівців і фахівчинь програми, а також співробітників і співробітниць поліції).

*Ветеран. В них там був конфлікт з дружиною, і були присутні діти. Якщо присутні діти, так там виїжджають працівники. Може, я зараз скажу, як той сектор називається. Якось, боже, ми його називаємо поліно (Поліна – примітка авторів), але він і так. Типу, сектор реагування, іменно на домашнє насильство. Тобто це окремо там люди є, працівники поліції, які пройшли навчання. Відповідно до цього навчання можуть працювати в цьому секторі. Тобто,... спеціальну підготовку. І от вони виїжджали до цього ветерана з його дружиною. Слава Богу, там все закінчувалося мирно. Але мені це просто закарбувалося в пам'яті, бо це був перший випадок такий, де був іменно військовослужбовець. Він був з інвалідністю. Не пам'ятаю, там, мені здається, що не було в нього ноги щось. Ну, типу, з інвалідністю. І була, типу, жінка, і були діти. Тому що, типу, був такий випадок. Надіюся, що їх буде менше ставати, а не більше. Але краще бути готовими до того, щоб краще бути готовими до гіршого, а буде легше. Ніж не бути готовими взагалі. – дільнична офіцерка громади*

**Інформанти також описували випадок, коли ветеран, розуміючи, що може нести загрозу для рідних, викликає поліцію:**

*Звичайно. І там вже дружина пояснила, що він лікується, в нього ПТСР, але він не приймає ліки. Він приймає алкоголь і через це починає чудити, починає там на неї там кричати, там штовхати, і так далі. І телефонує, каже: «Зробіть з ним щось [зі мною], бо я думаю, що я її вб'ю». Тобто, ти більше розумієш, що він сам викликає, типу, на дружину, що, типу, дружина там в певному стані, там, після народження дитини. І, типу, він боїться, що він щось з нею зробить. Така ситуація. – патрульний поліцейський*

---

<sup>20</sup> Про затвердження Типової програми для кривдників

На думку співробітників та співробітниць поліції, з якими ми спілкувались, робота з людьми, які чинять домашнє насильство, залежить від самих людей, які пережили насильство. Йдеться про їхню готовність не тільки викликати поліцію в критичній ситуації, але й працювати з проблемою комплексно, зокрема дізнаватися процедури підтримки та допомоги. Тут впливає проблема недостатньої поінформованості родин щодо алгоритму дій у випадках насильства, а також стереотипів та упереджень, які заважають цього алгоритму дотримуватися.

*Багато хто не знає процедури допомоги, типу, що робити і так далі. Це, ну, через необізнаність, що, наприклад, багато хто не знає, що по домашньому насильству є там певні притулки, куди потерпілі можуть приїхати, отримати там певний притулок. Є юридична допомога. Ми це доводимо, відповідно, потерпілим по домашньому насильству. – патрульний поліцейський*

*Спочатку він чинив був 125-ту<sup>21</sup>, але потерпіла не прийшла, не написала постраждала заяву, аж про той факт, що він це зробив. Це вже пройшло місяців три, і я просто бачила фотографію, в якому стані вона була. – дільнична офіцерка поліції*

Те, що потерпілі від домашнього насильства зволікають із тим, аби вчасно звернутися до поліції<sup>22</sup>, ще раз підтверджує необхідність комплексно працювати з родинами ветеранів та ветеранок.

У випадку, де програми роботи з кривдниками та кривдницями не реалізуються або не впроваджені, процедура реагування забезпечує подальшу психологічну підтримку родин, але не передбачає роботи із самими кривдником чи кривдницею. Також важливо зауважити, що психологи та психологині, які працюють із родинами, де відбувається домашнє насильство, не мають методик, що враховували б наслідки бойового досвіду:

---

<sup>21</sup> (умисне легке тілесне ушкодження)

<sup>22</sup> Національна гаряча лінія із попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та ґендерної дискримінації – 116 123, 0 800 500 335.

Гаряча лінія для жертв домашнього насильства – 15-47.

*...Але це стосується суто сім'ї. Це не можна сказати, що це була пророблена робота з військовим. У загальному, якщо розібратися, що працювали психологи в [назва населеного пункту], немає. Ну, десь на базі громадських організацій є психологи. Коли я спілкувалася з ними і питалася, чи вони мають методику роботи з військовими, вони кажуть ні. У загальному пройшли навчання роботи з військовими, методики немає. — дільнична офіцерка поліції*

*Дивіться, взагалі, в [назва області], якщо почати з самого початку, не запроваджена програма для кривдників, яка би, напевно що, трішки спростила роботу взагалі і з кривдниками, і з військовослужбовцями. Тому що програма для кривдників зроблена таким чином, що там з кривдником, з тією особою, яка вчиняє домашнє насильство, психолог проводить певну профілактичну роботу. — дільнична офіцерка поліції*

**Один з інформантів вказав, що кривдник, який мав досвід бойових дій, вчинив насильство і потім не пам'ятав про це. Це може бути результатом кризового чи афективного стану, стану наркотичного або алкогольного сп'яніння тощо. Але важливим є те, що відсутність тривалої профілактичної роботи та комплексного підходу до розв'язання проблеми може зумовити повторні випадки насильства, виклики поліції, повторно відкриті справи тощо.**

*І коли я з ним спілкувалася, він мені казав, що це була ніч, четверта ночі. І він мені сказав, що він її, ну, з її слів, він її бив табуреткою по голові до того моменту, поки дитина не зайшла в кімнату і не спиталася, не сказала слово «тату». «Тату, що ти робиш?» І аж тоді, він сказав, що він не пам'ятає, як він її бив. Він навіть сказав, що «вона могла така прийти лягти біля мене, я міг її не побити». Ну, він не розумів, що він це робить. І в подальшому я вам навіть так скажу, ця особа мала три місяці арешту. Він якраз вчора звільнився. Так само його, ну, він вже, правда, колишній військовий, тому що брат в нього загинув і його вже демобілізували на підставі цього. — дільнична офіцерка поліції*

Згадуючи справи про домашнє насильство з боку захисників і захисниць та міркуючи, як йому запобігти, працівники та працівниці поліції також зауважили, що для ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць варто запровадити комплексну корекційну програму<sup>23</sup>, адже штрафи та арешти не є ефективними<sup>24</sup>.

*Я думаю, що в плані військовослужбовців корекційна програма займає... пророблена робота з психологом. Тільки так. Не буде доцільним ні арешт, не буде доцільним ні банальний штраф 170 гривень. Ну, не буде. Там повинна бути робота. Я кажу, я перед тим, як піти ну, вийти в ефір, я говорила з заступником по військових. Він казав, що вони би раді працювати, але їхня ця ветеранів... Спілка ветеранів АТО практично вся наперед.. ну, вони воюють. Немає. Штатна чисельність не нарахована. Ну, немає взагалі. Немає. — дільнична офіцерка поліції*

---

<sup>23</sup> Про затвердження Методичних рекомендацій до корекційних програм для осіб, які вчиняють насильство в сім'ї

<sup>24</sup> Дієві програми для кривдників та кривдниць є потрібними в контексті цілої країни, а не лише ветеранів та ветеранок. Не можна оминати факту, що ветерани та ветеранки мають високий ризик стати жертвами домашнього насильства — зокрема ті з них, що мають інвалідність. Детальніше про це див.: Полек, Носкова, Галан, Яворська, Шматко, Пашкіна, Принцип, За лаштунками турботи: близькі ветеранів та доглядова праця.

## **Кримінальні правопорушення ветеранів, ветеранок, захисників і захисниць та інші типи взаємодії з поліцією**

---

### **Кримінальні правопорушення захисників та захисниць**

Інформанти й інформантки зазначали, що, крім уже згаданих правопорушень, трапляються й інші, зокрема вбивства та майнові злочини.

**Зауважимо, що вагома частина злочинів скоюється під впливом алкоголю, про що на прикладі вбивств зазначив представник слідчого управління.**

*Ну, я можу вам сказати, що за період часу з 24.02 (2022 року – примітка авторів) 46 осіб, які скоїли вбивство, 46 вбивств скоїли військовослужбовці. Причому понад 50% вбивств військовослужбовцями скоєно у стані алкогольного сп'яніння. – представник слідчого управління*

### **Кримінальні правопорушення у військових частинах**

Співробітники та співробітниці поліції також виїжджають на випадки кримінальних злочинів захисників чи військовослужбовиць, що сталися під час служби. Оскільки ця тематика не була об'єктом нашого дослідження і потребує окремого фокусу та більш детального вивчення, у межах нашого звіту ми лише окреслимо характер таких випадків і зауважимо, що їх розслідують **за участі військової служби правопорядку та за процесуального керівництва Спеціалізованої прокуратури у сфері оборони**. Це випадки у військових частинах під час особистих конфліктів між захисниками і захисницями.

*Ну, тому що, вони ж першими дізнаються. Загалом при військових частинах ці злочини відбуваються. — слідчий поліції*

*Була ситуація, що один військовий, знаходячись на посту, застрелив свого напарника. Тому що напарник грубо порушив статут Збройних сил України. Тобто той військовий, який зробив постріл, ну, це для нього психологічна травма, в першу чергу. Він також постраждалий, можна рахувати не підозрюваним, не злочинцем. У зв'язку з чим, приходиться, така ситуація відбулася. Ну, дана справа в мене була. Ну, вони розслідуються злочини, дані злочини, нещасні випадки, можна так назвати, як звич... Є методика розслідування кримінальних проваджень. Тобто це спочатку відкривається огляд місця події. Слідчі експерименти, допити свідків, учасників події. Тобто по цій методиці і починаєш розслідувати справу. — слідчий поліції*

**Також один з інформантів розповів про випадки сексуального насильства за участі захисників:**

*Ну от, могу вам навести дуже такий... Скажемо, жахливий приклад. Скоєння військовослужбовцями зґвалтування. От у серпні 22-го року це відбулося на території [району України]. Військовослужбовець в стані алкогольного сп'яніння вчинив зґвалтування відносно малолітньої місцевої мешканки. Безпосередньо йому обрали... Міру запобіжного заходу, тримання під вартою. Він знаходиться... Ну, обвинувальний акт знаходиться в суді, і діло на розгляді в суді. От в січні 24-го року, останній приклад. Останній приклад. Військовослужбовець, який мав перебувати у підрозділі своєму, в розташуванні місця дислокації, він якимось чином... Потрапив на населений пункт [району України]. І теж в стані алкогольного сп'яніння скоїв дії сексуального характеру відносно своєї малолітньої доньки, який він приходиться вітчимом. Теж міра запобіжного заходу, тримання під вартою. От це вам я можу навести такий приклад. — представник слідчого управління*

## Ветерани та ветеранки як потерпілі

---

Як зазначили інформанти й інформантки, найчастіше співробітники та співробітниці поліції взаємодіють із ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями у статусі порушників і порушниць. Ми не маємо можливості статистично підтвердити чи спростувати цю тенденцію в межах дослідження. Однак можна припустити, що на випадках, коли ветеран, ветеранка, захисник чи захисниця є заявниками, інформанти не фокусувалися, бо такі випадки не є проблематизованими або специфічними з погляду на процедуру реагування. Втім, на інтерв'ю були згадані ситуації, коли ветерани та захисники ставали потерпілими. Такі випадки стосувались юридичних аспектів ведення бізнесу, а також вимагання грошей.

*У мене навіть досвід, де ситуація вирішилася просто на місці. Це був чоловік, який служив. Служив. У нього не було ніяких, типу, видимих, там, ознак інвалідності. Але він сказав, що він завершив службу, з його слів. І ситуація полягала в тому, що він хотів відкривати бізнес, якби була особа, яка, скажу так, мала його цю печатку ФОПа і не хотіла її йому віддавати. Це вирішилося, це довга історія. Але це вирішилося в телефонному режимі, просто протягом години. По-перше, з ним, з цією особою поспілкувалася я, потім поспілкувався старший, і цей чоловік зрозумів, що з ким він спілкується, і що зараз, типу, буде гірше, якщо буде заява і тому подібне. Він сказав, що він під'їде. Він під'їхав, і ситуація вирішилася на місці. Вони обоє написали, що претензій один до одного не мають. — дільнична офіцерка поліції*

*Недавно було, до речі, було цікаво. По вимаганню було. У військовослужбовців вимагали гроші цивільні. Було і таке даже. — поліцейський-ветеран*

## Передумови та обставини поширених випадків взаємодії

---

У контексті дослідження взаємодії та реагування поліції на випадки за участі ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць важливо розуміти, що спричинило такі ситуації, аби більш чітко визначати потенційні точки впливу та методи превенції. У своїх інтерв'ю співробітники та співробітниці поліції зазначали, що існує декілька найбільш розповсюджених передумов викликів серед ветеранів, ветеранок, захисників і захисниць.

### Побутові конфлікти

Під час інтерв'ю співробітники та співробітниці поліції згадували випадки, де підґрунтям здійснення злочину або правопорушення ставали ревності до коханої. У дослідженні Ветеран Хабу «Шлях коханої воїна»<sup>25</sup> зазначається, що ревності з боку партнера, який перебуває на службі, стають характерними для стосунків на відстані. У цьому контексті, випадки взаємодії співробітників і співробітниць поліції з захисниками відбуваються на крайній точці прояву ревності. Це може супроводжуватись проявами агресії та застосуванням сили або зброї як щодо потенційних залицяльників коханої, так і до неї самої.

*Це був останній випадок, який був десь близько місяця назад. Це виклик нам прийшов десь уже під кінець зміни. Ось там о сьомій вечора, що дівчина викликала з приводу того, що хлопець тримає ніж біля горла і в під'їзд потягнув дівчину. Ми приїхали. Вже під'їжджаючи на виклик, набрали заявницю нашу, і вона сказала, що вони пішли в парк. [...] Виявили його в самому цьому сквері, але то була не дівчина, а хлопець. Просто він такий худий був, схожий*

---

<sup>25</sup> Ветеран Хаб. «Шлях коханої воїна»



*трохи на дівчину. І дійсно, цей військовий тримав у нього біля горла ніж. Ну, він був, як вже потім виявилось, під впливом наркотичних речовин. І ми дуже довго з ним спілкувались, хвилин 20 мабуть. Я з ним спілкувався, поки вияснили плюс-мінус ситуацію. Це був його наглядно знайомий. І військовому здалося, що цей наглядно знайомий мав сексуальні відношення з його дівчиною. — патрульний поліцейський*

*...Чоловік приїжджає, оскільки там, будучи на лінії, в зоні бойових дій, до нього надходить інформація з села. Все одно вони рано чи пізно зв'язуються. Вони телефонують. Вони телефонують, виходять на зв'язок з своїми рідними, близькими і друзями. От в випадку... був випадок такий, що вийшов на зв'язок з друзями. Друг десь там по п'яні розказав, що там твоя дружина, там тебе не чекають. І так далі, і тому подібне. Дана особа зірвалася з місця своєї дислокації. Якимось чином не повідомляючи, чи, можливо, відпросилася. Це вже суть не в тому. Прибула на місце проживання. І вчинила там такі розборки, ревнощі і так далі... — офіцер громади*

**Також правопорушення можуть ставатися не тільки через ревнощі, а й через побутові конфлікти будь-якого іншого характеру.**

*Ну, звичайно, були інциденти. Ну, це ще було років, мабуть, 7 чи 8 тому. [...] Там був інцидент, що у хлопця щось там з дівчиною трапилось. Він з бойовою гранатою десь поїхав з'ясовувати з нею якийсь конфлікт. Його затримувало там багато екіпажів. Потім порозумітися вдалося, тобто, просто поговорити. Це конфлікт був улажений. Ну, це як приклад. Тобто, таке було. — патрульний поліцейський*

## **Вживання алкоголю та наркотичних речовин**

Обставинами переважної кількості взаємодій ветеранів, ветеранок, захисників і захисниць із поліцією, приклади якої надавали нам інформанти та інформантки, є вплив алкоголю та наркотичних речовин на стан ветеранів і ветеранок, захисників і захисниць.

*Частіше було в статусі порушників. Оскільки зазвичай взаємодія з ветеранами у нас була через алкоголь. Тобто вони вживали. І починали чудити щось, і ми були вимушені тоді включатися. Були випадки такі неадекватної поведінки, агресивної. Також були випадки, що вони собі вени різали, але, ну, то я так зрозумів, через алкоголь. В подальшому, ну, дружина каже, що він, звичайно, нормальний, але, от, коли вип'є, то просто ховайся. – патрульний поліцейський*

**Відповідно до дослідження Ветеран Хабу «Шлях ветеранів та ветеранок»<sup>26</sup>, ветерани та ветеранки, як і інші люди, можуть вдаватись до надмірного споживання алкоголю і наркотичних речовин для полегшення болю, боротьби зі стресом, безсонням тощо. Попри те, що це один зі способів покращити свій стан «в моменті», таке зловживання спричиняє зміни свідомості, підвищення чутливості, збудженості й підсилює вже наявні проблеми. У такому стані люди мають вищу ймовірність вчинити правопорушення, на що не раз вказували співробітники та співробітниці поліції.**

*Тому що інколи особа в загальному, коли ти приїжджаєш, то в більшості вони перебувають в алкогольному, ну, в більшості є таке, що вони перебувають в алкогольному, але є і в наркотичному сп'янінні. – офіцерка громади*

*Людина знаходиться у зоні бойових дій і безумовно знаходиться в стресі, і інколи, коли люди повертаються сюди у цивільне, вони скоюють злочини у стані алкогольного сп'яніння, яке посилене посттравматичним синдромом. – представниця слідчого управління*

**Крім того, на думку інформантів та інформанток, зараз ця проблема загострюється через розповсюдження наркотичних речовин серед захисників та захисниць:**

---

<sup>26</sup> Ветеран Хаб. «Шлях ветеранів та ветеранок», с. 170-172

*Зараз, зараз вам скажу. Вказівка з департаменту, що шановні колеги, просимо звернути [увагу] щодо протидії незаконного обігу наркотичних психотропних речовин серед військовослужбовців. Ще сказали на контролі тримати. [...] Тобто не то, що там амфітаміни, конопля, то все. А зараз такі поняття, як солі приходить. Оце такий ужас. Вони через цю, через лампочку цю вдихають. І тобто молода людина, в неї печінка розсипається там буквально за два місяці. Тобто така страшна штука. І так стараємося. Ну, більше наркотиків. По наркотикам. Наркотики. — поліцейський-ветеран*

*Знаєте, вони особливо зараз почали вчиняти такі правопорушення, пов'язані з вживанням алкогольних. Алкогольних, там, напоїв. А особливо зараз увага нами приділяється на вживання саме наркотичних засобів, оскільки хлопці приходять звідти, хлопці там, але приходять сюди там у відпустку, на реабілітацію. — поліцейський офіцер громади*

## **Психологічні та психічні особливості, зумовлені бойовим досвідом**

Співробітники та співробітниці поліції усвідомлюють, що крім алкогольного та наркотичного сп'яніння, ветерани та захисники можуть мати певні психологічні та психічні проблеми, спричинені бойовим досвідом.

*Були інциденти з психічним здоров'ям ветеранів. Це на рахунок поранених або особи, які побували в гарячих точках. Ну, я вам скажу, що воно все вирішувалось на місці без застосування будь-яких там примусових там заходів впливу на таку особу. Все за рахунок комунікації, за рахунок спілкування. Були особи, які приїхали з таких бойових, з лінії фронту самої, з нуля. І вони попривозили з собою там. — патрульний поліцейський*

## Конфлікти з використанням зброї чи через її наявність

Наші інформанти й інформантки зазначали, що суттєвою проблемою під час взаємодії із ветеранами та захисниками стає висока ймовірність того, що в них є зброя. По-перше, використання зброї стає приводом для викликів та взаємодії, по-друге, ідучи на виклик до захисника, поліцейські завжди відчують ризик наявності зброї та потенційної загрози її використання. Часто взаємодія відбувається у форматі вилучення зброї після огляду транспортних засобів на постах:

*Понятно, що військовий цілодобово знаходиться зі зброєю там і зі зброєю йде в місто, це теж потрібно, на мій погляд, доводити... Ну, командири їм доводять, що не можна завозити зброю в цивільне місто, тому що це зброя. При виїзді, чи при ротації, чи при відпустці вона повинна зберігатися у кімнаті зберігання зброї, здаватися. Ну, але випадки такі є, що вилучають, зупиняють військову машину і вилучають зброю. — представник слідчого управління*

Перевірки транспорту захисників та захисниць відбуваються з метою попередження нещасних випадків та незаконних маніпуляцій зі зброєю. Проте такі перевірки спричиняють захисникам та захисницям певний дискомфорт. Тож співробітники та співробітниці поліції зазначають, що ризики виникнення конфліктних ситуацій під час таких перевірок є.

*Бо є ж випадки, коли військові везуть зброю за територію несення служби. Чого не можна допускати, бо потім відбуваються і як нещасні випадки, так і продаж зброї і все інше. І для цього і зупиняють їх. Розуміється, що не всі військові це можуть зробити. Але щоб цього уникнути, перевіряти потрібно всіх. Та так, коли хлопці там їдуть з «нуля», і вони всі заморені, збуджені. І тут ще їх зупиняють на блокпосту. Там може якийсь конфлікт вийти. Але в нашій ситуації конфліктів таких не було. — криміналіст*

Співробітники та співробітниці поліції зазначають, що однією з причин перевезення зброї є «необачність», яку (як і у випадку з керуванням транспортними засобами) можна інтерпретувати як відсутність свідомого переходу між службою та цивільним життям.

*Зупинення і огляд машин військовослужбовців, які їдуть або на ротацію, або на лікування, або у відпустку... Буває дуже так часто, що військовослужбовці за своєю необачністю залишають у машині зброю, це можуть бути боєприпаси, це можуть бути РГД, це може бути пістолет. У деяких випадках у багажнику автомобіля може бути автомат. — представник слідчого управління*

Очевидно, що і захисники та захисниці, і ветерани та ветеранки можуть мати при собі власну зброю у цивільному житті.

Кримінальні злочини також стаються переважно із застосуванням зброї. Часто йдеться про так звану «трофейну» зброю, яка не стоїть на обліку. Серед прикладів, коли захисники та захисниці застосовують зброю в цивільному житті, зазначають про випадки, що неумисно, однак, закінчуються трагічно:

*Один каже: «Дивись, я гранату привіз». Каже: «Іди сюди, покажу». Вони сиділи втрьох. Один залишився на кухні, а двоє пішли в кімнату. Вони пішли удвох. І певний час проходить, і лунає вибух. І знову ж таки, мінус дві людини — патрульний поліцейський*

*Бували такі випадки, що можуть просто кинути гранату. Був випадок так, що приїхав на відпочинок подалі від лінії оборони, зняв квартиру, вживав спиртні алкоголі сам, а з третього поверху викинув гранату. — криміналіст*

Застосування зброї частіше за все відбувається у кризовому стані, посиленому алкогольним або наркотичним сп'янінням. Наявність зброї під час кризових станів ветеранів та ветеранок — аспект, який уже вивчали в інших країнах. Наприклад, у США одним із методів зниження ризику самогубств ветеранів і ветеранок під час кризових станів є програма з надання шафок для схову зброї чи

сейфів, які унеможливають швидке або імпульсивне використання зброї<sup>27</sup>.

Команда Veteran Hub також дослідила реагування поліції на випадки спроб самогубств серед ветеранів і ветеранок. Результати інтерв'ювання респондентів і респонденток засвідчили, що каталізатором для спроби самогубства є наявність зброї або легкий доступ до неї, про що повинні пам'ятати працівники та працівниці поліції під час виїздів на такі виклики. Детальніше про роль Національної поліції у реагуванні та запобіганні самогубствам серед ветеранів та ветеранок висвітлено у нашому звіті на сайті.

---

<sup>27</sup> Firearm Suicide Prevention & Lethal Means Safety

## Підсумки розділу 1

Описані ситуації є найбільш типовими різновидами взаємодії представників та представниць поліції з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями. Підсумовуючи, можемо виокремити декілька важливих моментів:

- Співробітники та співробітниці поліції та ветерани й ветеранки або захисники та захисниці у цивільному житті взаємодіють переважно з позицій «поліцейський – порушник». Це не означає, що ветерани й ветеранки чи захисники та захисниці не взаємодіють із поліцією як потерпілі або заявники. Оскільки інформанти та інформантки майже не згадували таких випадків під час інтерв'ю, можемо припустити, така взаємодія не проблематизується співробітниками та співробітницями поліції
- Передумовами для взаємодії часто стають алкогольне та / або наркотичне сп'яніння, володіння зброєю та конфлікти з близькими. Ці обставини є розповсюдженими чинником скоєння правопорушень серед усіх категорій населення. У випадках з ветеранами та ветеранками, захисниками та захисницями ці передумови нашаровуються на попередній бойовий досвід
- Найбільш розповсюджені правопорушення, які вчиняють ветерани, ветеранки, захисники та захисниці – це порушення громадського порядку, порушення ПДР та домашнє насильство. Останнє проблематизується саме з позиції взаємодії з захисниками. У випадках із захисниками також окремо виділяється низка специфічних кримінальних випадків, зокрема вбивства.

Попри те, що такі взаємодії можуть мати різний характер залежно від індивідуальних особливостей та контексту, ми виокремили загальні особливості та стратегії комунікації, ставлення поліції до ветеранів та захисників та основні бар'єри в такій взаємодії. Саме розгляду цих елементів і присвячений наступний розділ.

## **Розділ 2. Реагування поліції: ставлення, бар'єри та особливості комунікації**



В інтерв'ю співробітники та співробітниці поліції зазначали, що загалом взаємодія з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями нічим не відрізняється від взаємодії з іншими категоріями населення, а характер взаємодії залежить переважно від особистісних характеристик людини.

*В основному різниці... Якщо не впливають там фактори такі, як алкоголь і наркотики, то в основному різниці немає. Якщо людина твереза, то в неї, в принципі... з нею можна знайти спільну мову, можна з нею поспілкуватися і прийти якоїсь згоди, вирішити якісь питання, яка у них склалася. Але ж, якщо вже впливають наркотики, алкоголь, то там вже трохи складніше. — патрульний поліцейський*

Хоч опитані і вважають, що різниці між взаємодією із військовими та цивільними практично немає, вони зазначили, що спілкуються з ветеранами, ветеранками та військовими обережніше, ніж із цивільними.

*Я б не сказав, реально, що є якась відмінність між цивільним і військовим. Просто від ветерана трошки з обережністю спілкуєшся. — патрульний поліцейський*

Така обережність пояснюється розумінням того, що наявність бойового досвіду впливає на психологічний стан. Але інформанти й інформантки мали лише загальне уявлення про те, яким саме може бути цей вплив і як його визначати.

*Ми розуміємо, що військовий, розуміємо їхній вплив ось цього, як сказати... Вплив цієї, ну знаєте, давить на них все. І якщо це військовий, який був там безпосередньо на нулі, ми розуміємо його психологічний стан. І це також враховується... Тому одразу до них, знаєте, таке — ну, не прискіпливо, але вже уважно дивимося, як-не-як на цій роботі. — патрульний поліцейський*

Усвідомлення, що ветеран, ветеранка, захисник чи захисниця може мати при собі зброю, також впливає на формування комунікації.

*Ні. Це... військові, чи самі ж цивільні при огляді місця подій цього, якби немає різниці, хто це, цивільний або військовий [...] Ні, ну в першу чергу, це місце події, там всі враховують, що тільки те, що людина, яка там знаходиться, в неї може бути зброя. Це в першу чергу. Тобто, ти ж не можеш читати думки людини, яка зі зброєю,... якщо це місце, де проізошло вбивство, чи ще щось. Ну, по-любому, ти должен розуміти, що це зброя у людини в руках. Більше різниці між цивільними і військовими немає. — криміналіст*

*І то, якби, якщо ти бачиш, що це адекватні люди, які з тобою балакають, це військові, ти більше будеш звертати. Якщо це, ти бачиш поведінку якусь таку, то тоді ти будеш звертати, що у людини може бути зброя. І ти будеш якось по-іншому відноситись. Дивіться, не повертатися спиною чи ще щось, чи якось намагатися так, щоб людина цю зброю відклала. — криміналіст*

**Утім, під час розслідування злочинів, зокрема коли відбувається первинний огляд місця злочину, для оперативно-слідчої групи не є суттєвим визначення статусу захисника чи ветерана (захисниці чи ветеранки), оскільки розслідують сам факт скоєння злочину.**

*Ні. Злочин є злочин. Особи, які вчинили і під яким впливом вчинили, при яких подіях вони вчинили, є різниця. Треба ж, кожен ситуацію розглядаєш окремо. А кінцевий результат то один і той же — злочин. Злочин, скоєний проти. — слідчий поліції*

## Характеристика ветеранів та захисників від поліцейських

---

Основною характеристикою захисників, захисниць, ветеранів і ветеранок, на думку інформантів та інформанток, є дисциплінованість, що в цілому є не тільки суспільним уявленням, а й характеристикою військової культури як такої, яка виховує дисциплінованість<sup>28</sup>. Разом із тим інформанти й інформантки називають й іншу характерну особливість – пригніченість психічного здоров'я.

*Ну, люди завжди діляться на дві категорії: перше – це ті, у яких з'являється... вони стають більш відповідальними, більш дисциплінованими, переоцінка цінностей там у кожного відбувається. Але одних це більш дисциплінує, а інших людей це трошки, так скажем... Ну, не можна сказати, що розхолажує, а трошки пригнічує мабуть психіку. – представник слідчого управління*

*Ну, якщо це щось стосується тої більшої частини, про яку ми вже говоримо, про позитивне спілкування. То да. Стримані абсолютно. Як по процедурі так. Добрий день. Добрий день. Ваші документи. Будь ласка. На мирній ноті все. Дисципліна є дійсно. В цьому плані немає якихось маніпуляцій для того, щоб уникнути відповідальності чи якихось... Так, порушив. Да не прав. Більш не буде. В залежності від випадка. В цьому плані да. – патрульний поліцейський*

Співробітники та співробітниці поліції зазначають, що досвід взаємодії залежить ще від того, якими людьми були ветеран, ветеранка, захисник чи захисниця до служби. Тобто уявлення про ветерана чи ветеранку формується не тільки через наявність

---

<sup>28</sup> Rahbek-Clemmensen, J., Archer, E. M., Barr, J., Belkin, A., Guerrero, M., Hall, C., & Swain, K. E. O. (2012). Conceptualizing the Civil–Military Gap: A Research Note. *Armed Forces & Society*, 38(4), 669-678.

бойового досвіду, але й через спосіб життя до початку військової служби. Такі характеристики складаються переважно дільничними та офіцерами й офіцерками громади, які добре знайомі з людьми на власній дільниці. Досвід патрульних поліцейських та співробітників і співробітниць оперативно-слідчого блоку різняться з досвідом дільничних офіцерів і офіцerek та офіцерів і офіцerek громад саме через специфіку взаємодії: якщо перші комунікують із ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями епізодично, то другі постійно взаємодіють із ними у повсякденному житті (якщо йдеться про невеликі населені пункти).

*Дивіться, все залежить від ветерана. Ми ж прекрасно розуміємо, що в мобілізацію підпадають особи цілком адекватні, цілком морально здорові, суспільно грамотні, і знаючи законів, і всі ці нюанси. А, і попадають в мобілізацію люди, які мали проблеми з законом, які вели такий спосіб життя. І ці люди, і ті люди повертаються в якості ветерана, або просто повертаються з пораненнями [...] Дуже багато, дуже багато зараз повертаються ветеранів з цієї категорії населення, де я другу назвав, які вели такий собі спосіб життя. І вони не бачать допомоги абсолютно. Вони просто починають скандали, сварки, і так далі до моменту, поки практично їм той самий поліцейський офіцер не допоможе, не врятує життя йому, чи рідним, близьким, або взагалі чимось не допоможе по житті. Не допоможе вилікуватися від алкогольної залежності, не допоможе там добратися до ну, просте, банально, іде просто така людина уже ні в якому стані, проїжджаючи мимо поліцейських офіцерів громади, він не залишить його в такому стані на вулиці, по формі. Він його просто візьме і тим самим поліцейським піклуванням завезе до місця його проживання, заведе в хату і положить, грубо говоря, на ліжку в стабільно бокове. — дільничний офіцер громади*

Важливим є певні стереотипні уявлення та характеристики, що існують у працівників і працівниць поліції під час взаємодії з захисниками, захисницями, ветеранами та ветеранками, як

визначають обидві сторони. Переважно йдеться про прояви агресії з боку ветеранів, ветеранок та захисників, захисниць.

*Ну, я думаю, перший стереотип, котрий мені зараз приходить в голову, ну, що якщо військовий, то це одразу проблема буде, одразу агресія і одразу якийсь негатив. Тобто ти не думаєш, що, типу, все буде щось нормально, легко пройде цей виклик. Ти вже собі там, ну, як кажуть, стереотип, що все це закінчиться не дуже гарно, м'яко кажучи. — патрульний поліцейський*

Іншим загальним уявленням про ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць є уявлення про те, що це люди з підвищеним відчуттям справедливості.

Опитані поліцейські розуміли, що всі стереотипи є лише загальними уявленнями і в реальності поведінка й мотиви ветерана, ветеранки, захисника чи захисниці можуть відрізнитися. До того ж опитані усвідомлюють, що поведінка ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць може бути наслідком бойового досвіду й потребує розуміння та відповідного ставлення з боку правоохоронців і правоохоронниць.

*Дивіться, страху немає, але є усвідомлення того, що він може бути або агресивним, і до цього треба просто відноситись лояльно. Ну, він не просто агресивний, а так доля склалася, що в нього такі обставини, можливо, якийсь там психологічний стрес. Не можливо, а скоріш за все. І просто це не бояться треба, а враховувати. Так само і з приводу, там, бояться чи, ну, він там воював, що зараз тут він, наприклад, застосує зброю. Такого нема. Є лише, як поліцейська підозра, що може бути щось незаконне. А це таке є. — патрульний поліцейський*

*Але, я вважаю, що це стереотип. Все залежить від людини в першу чергу. Якщо він вихований і, в принципі, нормально, людяно відноситься до всіх, то і до тебе будуть людяно відноситись. А якщо ти, звісно, ну, кажеш: «шо ви там, ето», проявляєш агресію, то,*

*ну, до тебе теж буде так значить проявляти. я думаю, це перший стереотип. — патрульний поліцейський*

**Більший ризик конфліктної взаємодії з працівниками та працівницями поліції, на думку опитаних, мають ветерани, ветеранки або захисники чи захисниці, в яких немає родин або належної турботи від близьких:**

*Тобто це, в основному, люди, які втратили соціальні зв'язки. Тобто які з жінкою у розводі. Тобто іти йому нема куди. Друзі-алкоголіки, там, непонятно-де. Знаєте, його немає кому там зупинити. І він просто внаслідок, ну, отримання великої дози ударних же цих напитків. І дня три підряд, то вже з ним таке случаетсяся. Така ситуація. А так ті, що там в нормальних сім'ях, то повірте, там все добре. Тобто там і супруга, і мама. І всі там це вже дивляться. «Да, випий, синок. Все, спать». От таке. — дільничний офіцер громади*

**Робота з родинами ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць є важливою складовою системи підтримки ветеранів і ветеранок, тож до допомоги родинам варто долучатися всім державним органам. Сім'ям потрібно сприяти, аби в них були ресурси підтримувати своїх близьких — ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць.**

**Відсутність родини або належної підтримки робить безпосередню підтримку ветерана, ветеранки, захисника чи захисниці завданням держави.**

## Ставлення співробітників та співробітниць поліції до ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць

---

Опитані співробітники та співробітниці поліції зазначали, що їхнє ставлення до ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць змінилося після початку повномасштабного вторгнення.

Респонденти та респондентки аргументували це тим, що посвідка учасника бойових дій за часів АТО / ООС у суспільному сприйнятті не гарантувала наявності реального бойового досвіду.

*Раніше, я б сказав, не так часто з тим стикалися, ну, не так багато їх було, так, учасників бойових дій. І, чесно кажучи, раніше всі розуміли, як дуже велика частина цих учасників бойових дій посвідчення отримували, так? Раніше. Поїхав там десь місяць, побув там, незрозуміло-де, так само і поліція отримувала, і всі. А зараз, ну, по-перше, я зараз не так часто бачу учасників бойових дій саме ось, як сказати, свіжих, нових. А, в принципі, то як на нього відноситись? Ну, людина заслужила, заробила. Як відноситись? Нехай користується. – патрульний поліцейський*

Як уже було зазначено, ставлення співробітників і співробітниць поліції залежить від персональних якостей ветерана чи ветеранки або захисника чи захисниці. Ставлення до кожного й кожної формується вже під час комунікації, оскільки те, що ветерани та ветеранки заявляють про свій досвід, може не завжди збігатися з реальністю.

*Тут більше залежить не від того, що ви ветеран чи не ветеран. Це більше залежить від людини. Є люди, які до фронту не доїхали, але десь наділи піксель і вони вже воїни такі, що... Непереборні. А є люди, які все життя воюють з 14-го року, зараз служать в поліції разом зі мною і які... Я їх з медалями навіть на свята не бачу. Чесно вам скажу. Який ніколи про це не скаже, йому посвідчення учасника бойових дій соромно в автобусі показати, бо він каже: «Я*

*нічим не відрізняюся від інших людей, навіщо я буду з цієї держави... занедбаної ще якісь пільги тягнути». Це залежить від людини. І спілкуємося. Спілкуватися з ними теж приходиться. Так що багато кейсів, багато історій. Не всі вони можуть вас зацікавити. Це ж звичайна робота поліцейська. Це зріз нашого суспільства. Ветерани або ні. — патрульний поліцейський*

**Співробітники та співробітниці поліції відчувають повагу та зазначають, що вони не знають, що переживають захисники й захисниці та переживали ветерани і ветеранки під час служби, тож ставлення до них, відповідно, обережне та лояльне.**

*ПП: Я бачу, хоча, повірте, поліція досить і в загальному толерантно спілкуємося. Ми розуміємо прекрасно, ну, що вони пережили в загальному. Ми розуміємо і усвідомлюємо, що, якби не вони, де би ми всі зараз були. Але ти ж повинен толерантно пояснити тому самому військовому, тому самому... І я розумію десь, що так, він герой. І брат герой, і він герой. Але я думаю, що це все те, що... Як вам пояснити? Це те, що вони там переживуть чи переживають, а ще до того так само... Ми ж не знаємо спосіб життя, який вони вели до того.*

*І: Це якось міняє ваше ставлення?*

*ПП: Міняє да. Не кардинально, але міняє. — патрульний поліцейський*

*Ну, знову ж таки, там людина в десантно-штурмовій бригаді отримала свої психологічні розлади. Віддала, називаємо так, частинку себе. Ну, мені зі сторони жалко. Я, слава богу, не маю цього розладу і якось треба це враховувати завжди. — патрульний поліцейський*



## Комунікація з ветеранами, ветеранками та захисниками, захисницями та їхніми рідними

---

Окремо варто звернути увагу на те, як поліцейські описують свої дії під час взаємодії з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями. Зазвичай йдеться про те, що для того, аби уникати конфліктів, співробітники та співробітниці поліції мають більше слухати, аніж говорити чи діяти.

*Ну, дивіться, поліцейський, він в якійсь мірі повинен бути ще й психологом. Тому якщо ти приїжджаєш на виклики, де ти знаєш, що там буде військовий, і якщо він там десь проявляє агресію, ти не повинен ескалювати цю ситуацію і на агресію відповідати агресією. Ти повинен бути м'яким. Тобто не те, що я не кажу м'яким, типу, знаєте, він тобі каже, «іди отсюда», а ти: «Добре, я пішов». Ну, гнучким, ну, якщо... — патрульний поліцейський*

Працівники та працівниці поліції наголошували на тому, що головне – це правильно побудувати комунікацію, аби ситуація завершилась без негативних наслідків. Аби не відбулось ескалації конфлікту, така комунікація має викликати довіру й відчуття безпеки у ветерана, ветеранки, захисника чи захисниці. Особливо важливо володіти навичками комунікації в ситуаціях, коли ветеран, ветеранка або захисник чи захисниця не налаштовані на взаємодію.

*Перед цим комунікація, я не знаю, 15-20 хвилин. І по суті бігали з однієї сторони в іншу. Він каже: «Не трогайте мене», ну там, в грубій формі, але не чіпайте мене, я йду своєю дорогою. Але ж ми бачимо, в якому він стані. Що він вже має при собі гранату. Ну, ніж. Куди він йде, з якою метою. Ми явно його залишити не могли. Прийшлося так комунікувати. Але кінцевий результат. Ніхто не поранений, не затриманий. Так все. — патрульний поліцейський*

*Підлаштовуватись десь в певній мірі і знайти певний консенсус, де ти можеш з ним спілкуватися і показати йому, що ти з розумінням до нього відносишся, що він теж. Ну, як то знаєте, кажуть, я там поїхав, типу, пушечне м'ясо, там, на мене, там, типу, кажуть, ну, там, ще якимось, а ти тут сидиш, нічого не робиш. Коротше, все на оцьому фоні. Треба нормальне людське спілкування. І, в принципі, ось таких ситуацій буде поменше. — патрульний поліцейський*

**Поліцейські зазначають, що однією з успішних стратегій комунікації під час взаємодії є посилення до авторитетів для ветеранів, ветеранок, захисників, та захисниць. Незважаючи на ефективність, такий спосіб якоюсь мірою є стратегією залякування.**

*Ну, прийоми самі прості. Тобто це треба знайти людину, для якої... яка є авторитетом для цієї людини. Якщо він не в адекваті навіть, то все одно десь там, в глибоке свідомості, він чогось соромиться, чогось боїться. Якщо це не його дружина, то це має бути або його батько, або це має бути там сільський голова, або там бувший керівник сільгосп підприємства. І вже починаємо, як в школі, знаєте, це так, пристижувать. Тому що якщо вони вже на це не реагують, то, зрозуміло, що йому треба вже спеціалізована медична допомога. Тобто він вже перебуває в той фазі, де вже він не сприймає, дезорієнтований. А якщо він ще там, знаєте, слухає, то вже починає, знаєте, цю голову похнюпити. Вже його там під руки завели додому, да насварилися, да положили спати, да вже отоспався, да отошов. — дільничний офіцер громади*

*От як тільки йому ти кажеш, я тебе зараз беру на борт і везу тебе до туди, на КПП твоє, всьо, ні, не хочу. Тому що він не розуміє, що там у нього буде інша відповідальність. Ну, оце тоді вони розуміють. Тільки так. Або наберу твого командира зараз, хай їде сюди і розбирається з тобою. Оце вони тоді чують тебе. А так ні. Так це звичайні п'яні буйні громадяни. — патрульний поліцейський*

**Така стратегія може не спрацювати, коли йдеться про застосування зброї або погрозу нею, проте очевидним є те, що**

поліцейські пробують різні стратегії поведінки, перевіряючи, яка буде більш дієвою.

*Ну, це ту, про яку я розповідав. Агресивно налаштований максимально, з ножом, з гранатою. В принципі, підстави для застосування з нашого боку, ну, з мого. Він йшов на мого напарника з ножом уже, провокував: «давай стріляй, стріляй». Я вже достав зброю. Стріляти я не збирався. Але чисто як один із методів, можливо, подіяло. Спробував. Він переключився на мене своєю увагою. Почав до мене йти. Все, я зразу зброю сховав. Все. Я мирно налаштований. Ось в такому плані була ситуація. І знову ж таки, з комунікацією. У мене зразу думка, що в мене зброя, він цю зброю бачив. Це його навпаки може підбурити. Якась надія мінімальна була, що він якось відреагує, там, чи злякається в тому числі, чи ще щось. Але ні. Але спробувати потрібно було. Все сховав. Відразу все ніяке. — патрульний поліцейський*

Поліцейські зазначали, що у ситуаціях, коли ненасильницька комунікація виявляється неможливою (наприклад, у випадках неконтрольованої агресії з боку ветерана, ветеранки, захисника або захисниці), вони можуть використовувати фізичний вплив, аби гарантувати безпеку всіх учасників та учасниць комунікації.

*Ти з ним ведеш розмову, він агресивний. Потім він спокійний. Агресивний, спокійний. Ну, це зміна його стану була. Ну, зазвичай це зміна стану, спокійно на агресивний. Ну, такий, що аж доводилося застосовувати фізичну силу, щоб його просто утихомирити. — патрульний поліцейський*

### **Способи комунікації з захисниками та захисницями під час випадків на дорозі**

Доволі характерною для взаємодії на дорозі є відсутність виписаних штрафів чи попереджень захисників та захисниць. До того ж під час комунікації з військовими співробітниками та співробітницями поліції апелюють не до категорій безпеки, а до категорій поваги:

*Тобто, ну, просто повідомляємо, що майте повагу елементарну. Ви учасник дорожнього руху, майте повагу до інших учасників дорожнього руху... Два слова, можливо, вони на щось повпливають. Знову ж таки, тяжко. Ось такий елементарний прийом, так, «майте повагу до інших учасників дорожнього руху», я думаю, можливо, якось і впливає на свідомість цього військового чи звичайної людини. Майте повагу, все. – патрульний поліцейський*

**Коли йшлося про прийняття рішень на користь захисників і захисниць, інформанти й інформантки зазначали, що під час комунікації щодо адміністративних правопорушень на дорозі скоріше відпустять захисника чи захисницю, аніж випишуть їм штраф.**

*Ну, майже завжди. Майже завжди. У 99%, якщо ситуація не була якось там дуже небезпечною або не несе ніякого суспільного резонансу, то я ніколи нікого не штрафую. Добрий день на добрий день. Ну, звичайно, коли є люди, там уже, грубо кажучи, нагліють і не хочуть нормально спілкуватися, тоді там вже є якісь санкції. А так, ну, добрий день, та й добрий день. Все, роз'їхались, пожали руки, якщо ні, і все. – патрульний поліцейський*

*Якщо це якесь незначне правило дорожнього руху було, так, порушено, ми розуміємо, що це військовий – ну, сенс нам до нього якесь там прискіпливе ставлення. Тобто ми бачимо, що кодекс адміністративний нам дозволяє по малозначності прийняти рішення відпустити людину. – патрульний поліцейський*

**Аналогічна стратегія працює і з близькими захисників та захисниць, що зумовлене здебільшого співчуттям до цієї категорії населення.**

*Знову ж таки, ми повернемося до лояльного ставлення. Ну, зупиняєш ти жіночку, вона, там, за порушення, воно якесь незначне. Вона тобі каже, що у мене чоловік зараз воює і так, там, біда, то все, сльози на очах. У мене рука не піднімається писати*

*штраф, наприклад. Тобто, в такому плані. – патрульний поліцейський*

**Постає доволі поширена серед поліцейських дилема: чинити за законодавством або по справедливості. Співробітники та співробітниці поліції вибирають, чи їм діяти відповідно до того, що перед Законом всі рівні (якщо Законом не визначено зворотне), або чинити відповідно до того, що перед ними людина, яка боронить країну<sup>29</sup>.**

*Ну, наприклад, дивіться, як правило, на блокпостах стоять поліцейські і, ну, може, стояти ВСП, там, не знаю, національна гвардія в тому числі. Їде той самий військовий на автомобілі. Неважно, сам він купив той автомобіль на цих євробляхах чи йому хтось його купив і так далі. Ну, як правило, з документами, ви самі розумієте, там не все гаразд і тому подібне. По законодавству поліцейський повинен діяти по законодавству. Це зрозуміло. А з точки зору справедливості? Ви самі зрозуміли. На жаль, не завжди поліцейські, які стоять на блокпостах, ну, вчиняють по справедливості. – дільничний офіцер громади*

*Ну, знову ж таки, я, наприклад, можу як патрульний там, в нічний час людина їде, вона там перетнула якусь суцільну, я зупиняю, бачу, що це військовий, він на ротації, він їде додому. Я по закону маю якось відреагувати, написати йому цей штраф, але я вже його не пишу, бо я ж людину не розумію, хто він, звідки, куди він їде. Ну, от як тут треба поступити? По закону чи по совісті? Тут вже кожен патрульний, кожна людина буде приймати рішення особисто. Ось і все. – патрульний поліцейський*

**Співробітники та співробітниці поліції зазначали, що діють відповідно до розуміння, що перед ними стоїть людина, яка боронить країну. «Закривання очей» на дрібні правопорушення захисників і захисниць співробітники та співробітниці поліції розглядають як прояв поваги.**

---

<sup>29</sup> Женевський центр з врядування у секторі безпеки. Навчальний посібник з доброчесності поліції

*...Тобто, якщо це людина показує посвідчення учасника бойових дій або він сам у формі, то до нього зовсім інші відношення. Якщо десь якесь правопорушення, то на це завжди закриваються очі. Тобто, ну, ми всі люди. Ми бачимо, що ці хлопці для нас зробили і роблять зараз. Ну, а звичайно ж, бувають ситуації, коли це... закрити очі на це неможливо. Коли це вже несе загрозу якимось оточуючим. Тобто якщо людина з рушниці, то ти вже не будеш там... Ну, ветеран, так, з ним можна порозмовляти, якось повмовляти. Ставиш собі галочку, що він ще більш підготовлений і від нього можна чекати чимось більшої загрози, ніж від звичайного мисливця. Ну, якось без цього. — патрульний поліцейський*

### **Залучення Військової служби правопорядку та взаємодія з нею**

Особливістю взаємодії поліції з чинними захисниками та захисницями є залучення Військової служби правопорядку.

Переважно це відбувається у таких випадках:

- Отримання специфічної інформації про захисників та захисниць — необхідних для розслідувань даних про військових, які мають лише військові:

*Безумовно, у всіх військових є свої закриті дані, які ми не можемо одразу отримати, доступ до людини, от на цьому ВСП нам дуже допомагає, швидко і оперативно через їхні обліки отримати дані ті, які нас цікавлять. — представник слідчого управління*

- Щодо випадків домашнього насильства та подальшої профілактичної роботи. Як вже було зазначено, у випадках домашнього насильства за участі захисників та захисниць інформацію передають до військових структур, і основною проблемою стає відсутність зворотного зв'язку. Поліція не знає, чи проводять із захисником чи захисницею корекційну роботу, але це важливо тому, що за відсутності такої роботи зростає вірогідність того, що випадок домашнього насильства повториться наступного разу, коли захисник чи захисниця

повернеться додому. Відповідно, завданням офіцерів і офіцеров громади чи дільничних офіцерів і офіцеров стане більш пильний нагляд за родиною.

*Тобто зворотного зв'язку з РТЦК немає. Але й ВСП. Розмова на полі ВСП от я перед тим, щоб вийти в ефір, я питалася, тому що мені не приходилося телефонувати на ВСП, тому що, це вже роблять черговий, чи хлопці, які виїжджають, працівники поліції. Вони мені сказали, що в них коротка фраза. «Так, зрозумів, прийняв». Немає там подальше, чи скажіть, будь ласка, де він зараз? Чи він буде там в лікувальному закладі? Чи вам... «Так, я вас почув. Добре, дякую». І жодної відповіді на всі ці звернення до поліції, що в подальшому було пророблено, яка робота була пророблена з військовим, немає. — патрульний поліцейський*

- **Передача справи до військової служби правопорядку. Поліція має сповіщати військові структури щодо випадків із захисниками та захисницями, після чого цією справою займаються вже військові структури. Те, яка саме це буде структура, визначається категорією правопорушення: можуть викликати або безпосереднього керівника (командира) чи керівниці (командирки), або службу військового правопорядку.**

*Є в нас категорія адміністративних справ, де ну, це я маю на увазі адміністративний показ справи, де військовослужбовці несуть відповідальність, дисциплінарну відповідальність. В такому випадку повідомляються їхні безпосередні керівники, служба військового правопорядку, в залежності від категорії вчинення правопорушення. — дільничний офіцер громади*

**Поліцейські зазначають, що подальша доля справи захисника чи захисниці — вже не їхня зона відповідальності, тому вони не знають, що відбувається зі справою після її передачі.**

*Взагалі ми за правопорушення дзвонимо і доповідаємо про ситуацію військовій службі правопорядку. Уже вони далі координуються або безпосередньо з керівництвом цього військового, або приїжджають на місце. І вже там далі його з*

*собою забирають і, не знаю, чи проводять бесіду, чи що вони там роблять. Там загадка. — патрульний поліцейський*

**Військова служба правопорядку не завжди реагує на виклики від патрульної поліції. Наші інформанти й інформантки зазначили, що ВСП може реагувати не на всі випадки, за якими поліція до них звертається. Так, є випадки, коли ВСП не приїжджала на випадки по домашньому насильству.**

*Суть просто така, що ВСП не завжди приїде. Навіть були випадки, коли військові вчиняли домашнє насильство. І ти приїжджаєш по домашньому насильству, вони несуть відповідальність. Ти складаєш протокол і викликаєш ВСП. І по домашньому насильству вже скільки випадків було, що ну, один раз, і то на початку повномасштабного вторгнення, приїхало ВСП на домашнє насильство. А даліше випадки ти дзвониш, так, да, ми будемо. Ти сидиш 2–3 години, а їх немає. — патрульний поліцейський*

**Інформанти й інформантки зазначають, що раніше, ще на початку повномасштабного вторгнення, ВСП реагувала ефективніше. Зараз ВСП рідше виїжджає на виклики, натомість повідомляючи про них керівництво частин. Подальша робота з військовими залишається невідомою для працівника або працівниці поліції.**

*То з початком, так, ці випадки почастишали. Спочатку вони приїжджали, реагували. Там, я не знаю, що далі робили, але забирали їх з собою. І в принципі, на цьому якийсь там конфлікт був вичерпаний. Зараз — це на місце, з тим, що я стикавсь, не приїжджають. Просто, наскільки я розумію, доповідають керівництву частини, в якій боєць, і, як там далі, уже поліцейським невідомо. Можливо, якісь свої там у них методи є, як, ну, чи притягнути до відповідальності, чи, можливо, бесідою обмежується. — патрульний поліцейський*

*Ну ВСП в них, ну то теж 50 на 50. Буває, ВСП, вони приїжджають, допомагають, вони забирають, проводять з ними там бесіду, якусь роботу, я не знаю, в подальшому. Дисциплінарно, напевно, вони*



*якось несуть відповідальність. А буває таке, що вони... Або нема часу в них, або ми не можемо зв'язатися з його частиною, от на цьому все закінчується. Або ставлять умови: «Ну, ви складіть на нього якусь постанову, тоді ми його заберемо». А, ну то ж неправильно, ми не можемо на нього скласти постанову, і це буде неправильно. — патрульний поліцейський*

**Інформанти й інформантки вважають ефективною комунікацію з оперативно-слідчими групами та кримінальною поліцією:**

*Нормально комунікуємо. «Доброго дня, сталася подія, потрібна вам допомога з тим чи іншим». Якщо ми виїжджаємо, там у нас є дзвінок на 102, то повідомляють з військової частини, що щось трапляється, виїжджає слідчо-оперативна група. Так само ВСП повинні виїжджати, якщо ми з ними сконтактували, чи з військовою частиною, також вони виїжджають на всі події, які пов'язані чи то кримінального, чи то адміністративного, чи то дисциплінарного характеру зі військовою службою. І потім вже разом після визначаємо це. Кожен зі своїми... По своїй направленості, скажемо так, у межах своєї компетенції. А так взагалі нормально спілкуємося. І тим паче, що зараз військовий час, воно уже все... Взаємодія налагоджена. — представниця слідчого управління*

**Практика залучення командирів та командирок до випадків із захисниками та захисницями**

Інформанти й інформантки відзначають ефективну комунікацію у випадках, коли необхідний виклик саме командира або командирки захисника чи захисниці. Це пояснюється тим, що вони мають безпосередню відповідальність за своїх захисників та захисниць.

*Командири приїжджають сразу же, теж не чекаючи довго. Вони стараються чим поскоріш приїхати на місце події. Бо це їхня людина. Людина ще служить. Людина ще на посаді. Вона не*

*звільнена з Збройних Сил. Вона не демобілізована. Вона діючий військовослужбовець. В таких випадках командири приїжджають якнайшвидше. І допомагають поліцейським вирішити ситуацію. Ситуація вирішена. — дільничний офіцер громади*

### **Поступове зменшення частоти взаємодії із захисниками й захисницями під час правопорушень**

Співробітники та співробітниці поліції зазначають, що кількість випадків комунікації з захисниками й захисницями (наприклад, щодо дорожньо-транспортних пригод або провезення зброї) іде на спад. Самі представники й представниці поліції пов'язують це з підсиленням профілактичної роботи у військових частинах:

*А на початку, як це було, я ж кажу, це було дуже масово, дуже масово було. П'яна їзда, наркотики, ДТП. Це все мрак, там, кожну ніч було. То, ну, потім, мені здається, що просто безпосередньо вже в їхніх частинах почали про це говорити. Тому що вже почала з'являтися така сумна статистика відносно цього. І зараз, ну, зараз уже такої масовості немає. Так, є випадки, але не такі, як раніше. — патрульний поліцейський*

*Ця робота організована, це є взаємодія і з військовими командирами, це є взаємодія із військовою службою правопорядку, і динаміка ця йде донизу, але випадки все одно таки стаються, і оці випадки, які є, вони... Наша мета на сьогодні в профілактуванні цього і прийти нанівець, щоб не було таких випадків, що людина їде у місто цивільне і має при собі чи гранату чи ще щось. — представник слідчого управління*

### **Комунікація з близькими ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць**

Важливим аспектом поведінки під час викликів є взаємодія з близькими. Випадки такої взаємодії для патрульних поліцейських — це переважно стратегія підтримки та заспокоєння. Близькі та

рідні ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць — це люди, яким не менше необхідна підтримка, коли йдеться про адміністративні, а тим паче кримінальні справи за участі їхніх рідних. Тож працівники та працівниці поліції потребують відповідних навичок комунікації.

*Ну оскільки ми перші приїхали на виклик, ми все ж таки намагались якусь інформацію від дружини отримати. Певний час вона взагалі не спілкувалася, тому що, вона в шоці. Ну, ми намагалися, звісно, спочатку самотійно її якось відволікти від того. Ну, по-перше, відвели взагалі її від тіла. По-друге, намагалися всячески, вибачте, допомогти їй просто перезавантажити, щоб вона трішки від цього. Ну, ясно, що це не сильно вдавалося. Ну, але, якщо вона вже почала хоч трішки спілкуватися, то десь. — патрульний поліцейський*

Йдеться не тільки про патрульних поліцейських, які беруть на себе первинну взаємодію з рідними ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць. Для співробітників та співробітниць оперативно-слідчого блоку чи криміналістів і криміналісток комунікація ускладнюється тим, що йдеться не лише про адміністративні справи, а про правопорушення та злочини, що мають більш серйозні наслідки (незалежно від того, чи ветеран, ветеранка, захисник або захисниця потерпілі, чи підозрювані). Комунікація в таких випадках відбувається переважно не з метою підтримки, а з метою отримання певної інформації чи пояснення необхідності певних дій. У таких ситуаціях розуміння досвіду та наявність специфічних психологічних навичок може стати у пригоді співробітникам та співробітницям поліції.

Щодо офіцерів і офіцerek громад, а також дільничних офіцерів та офіцerek, було зазначено, що поліцейські намагаються вести супровід родин військових, зокрема після його або її загибелі.

*До речі, хочу розказати, що в нас є громада, є там поліцейські офіцери громади, які досить активно займаються волонтерством*

*там, і досить активно допомагають вже рідним, близьким, для тих осіб, які загинули. — дільничний офіцер громади*

## **Бар'єри у взаємодії**

---

На прями питання щодо бар'єрів у взаємодії з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями співробітники та співробітниці поліції відповідали негативно.

*Та не, які бар'єри, ви що? Бар'єри — це особисте відношення людини до даної категорії людей. Якщо він з ними не хоче спілкуватися, він з ними не спілкується. А так бар'єров ніхто ніяких тобі не перешкоджає. — дільничний офіцер громади*

Водночас ми можемо виокремити декілька основних перешкод ефективної взаємодії поліції з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями.

### **Визначення психологічного стану захисників та захисниць**

Для частини поліцейських, з якими ми спілкувались, стає перепорою розрізнення станів ветерана та захисника: це може бути алкогольне чи наркотичне сп'яніння або особливість наслідків поранення чи психічного стану (погана координація, проблеми з мовленням тощо).

*Я ж кажу, ще тяжко буде зрозуміти, це реальний розлад або це психотропні речовини якісь, або це алкоголь. А алкоголь з людиною... якийсь психічний розлад тут теж треба розуміти, що... зразу не скажеш. Ну, більше це вживання алкоголю, психотропних речовин призводить до того, що ми виїжджаємо на такі случаї. З військовими, наприклад, це, коли хаотичний постріл починається. — криміналіст*

*В загальному, я з ним дуже часто спілкувалася, в нього така затягнута розмова. І я думала, що це є ознака того, що він вживає наркотичні речовини. Але виявляється, коли я вже там, а я там вже спілкувалася з ним, з його мамою, з дружиною. А виявляється, що під час бойових дій він мав контузію і, відповідно, у нього така... — дільнична офіцерка поліції*

**Свої знання та вміння розрізнити певні стани ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць опитані співробітники та співробітниці поліції набули переважно через власний досвід.**

*ПТСР, ну, я думаю, що можна відрізнити від наркотичного сп'яніння. [...] Якись галюцинації, так? Підвищена якась жвавість. Жестикуляції якись, так. Та й, в принципі, поведінка, яка не відповідає обстановці. Та сама якись, як кажуть, белочка, в народі. Ефект деліріум, як правильно називається. Це ж, ну, вже ти на досвіді вже бачиш це. — патрульний поліцейський*

**Попри те, що розрізнення станів свідомості може бути складним, співробітники та співробітниці поліції зазначали, що після ідентифікації особи як ветерана, ветеранки або захисника чи захисниці необхідно враховувати вірогідність наявності розладів, спричинених бойовим досвідом.**

*Ну, дивіться, з приводу посттравматичного синдрому. Коли без загострень, то, в принципі, по людині нічого не скажеш. Ну, звичайна людина. Коли загострення, то він агресивний робиться. В такому плані. Що стосується, там, не знаю, виявлення ознак наркотичного сп'яніння, теж можна легко сплутати. Там, або зіниці будуть розширені, не реагувати на світло. Або там уже в подальшому у лікаря може бути пульс, тиск більший. Або тремтіння пальців рук те саме. Це теж треба зважати. З однієї сторони, це може бути як підозра на стан наркотичного сп'яніння. Там тремтіння рук, зіниці розширені чи блідість навіть та сама неприродна. А з іншої сторони, і в основному так, то це просто симптоми розладу, контузії. В цьому плані треба враховувати. — представник керівної ланки патрульної поліції*

## **Відчуття упередженого ставлення до себе**

Опитані співробітники та співробітниці поліції зазначили, що розуміють і відчувають упереджене ставлення до себе з боку ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць. Пов'язують це переважно з наявним негативним досвідом спілкування, загальним суспільним ставленням та специфікою діяльності поліції.

*Просто поява поліцейського для нього це вже провокація. Так. Це також може бути. Ми не знаємо, можливо, у військового були якісь проблеми з поліцією до цього. — патрульний поліцейський*

*Тому що поліція, а ми ще вороги, типу, нас сприймають як вороги. Це вже... — дільнична офіцерка поліції*

Окремо треба зазначити ставлення до працівників поліції як до людей, які не пішли воювати та «відсижуються» на посаді поліцейського (до 18.05.2024 співробітники Національної поліції не підлягали мобілізації), та, відповідно, подекуди зверхнє ставлення до поліції з боку ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць.

*І бувають такі випадки, що їх просто включає. І вони починають, типу, «да я воював, а ти тут сидів» і тому подібне. Ну, починається оце. Що, типу, що я більше зробив ніж ти. І, типу, на це я маю, типу, як індульгенцію бити свою жону. Наприклад. Ну, був такий випадок, що він аргументував це тим, що він на це має право. — патрульний поліцейський*

*І навіть в цьому в колеги був випадок, коли він просто зупиняє людину і пояснює, що ти зробив так-то, так-то, і це є порушення. А на нього вилилось десять відер гімна, що він такий, він тилова криса і тому подібне. Типу, він нічого не робить, він безполезний і так далі. — представник відділу оперативної служби*

Співробітники та співробітниці поліції зазначають, що Національна поліція бере участь у бойових діях. Проте частина захисників, захисниць та ветеранів, ветеранок вважає, що умови, в яких

Національна поліція бере участь у бойових діях, інакші (детальніше у розділі 4 цього звіту й у звіті «Кар’єрні можливості ветеранів і ветеранок у секторі безпеки та оборони (на прикладі Національної поліції України)).

*Є ті, які відповідно безпосередньо «Лють». Тобто поліція також це не тиліві криси. Є там багато... – патрульний поліцейський*

## **Суспільне ставлення до поліції**

Після реформування Національної поліції суспільний рівень довіри до відомства значно зріс: за даними Центру Разумкова, він становить 58,3%<sup>30</sup>. Але якщо порівнювати його з рівнем довіри до Збройних сил України, побачимо відчутну різницю: скоріше не довіряють або зовсім не довіряють Національній поліції 33,1% населення, а ЗСУ скоріше не довіряють або зовсім не довіряють 4,3% населення. У контексті нашого дослідження ця різниця у ставленні стає важливою для взаємодії співробітників та співробітниць поліції із ветеранами, ветеранками, захисниками або захисницями. Ідеться про порівняння значущості військових та поліцейських: у суспільному сприйнятті захисники й захисниці – насамперед герої і героїні. Узяті поза контекстом ситуації, коли співробітники та співробітниця поліції намагаються притягнути захисників та захисниць до відповідальності, у суспільній свідомості перетворюються на вияв неповаги щодо героїв і героїнь.

*Навіть якщо щось робить він [військовослужбовець - прим. авт.] недопустиме і зараз громадяни, які проходили повз, не побачили, від чого це почалося, не побачили, ну, взагалі, в чому проблема, а побачили картину, де працівники поліції, працівник поліції і військовий. Ви самі розумієте, яке буде колосальне обурення, взагалі, народу. Коли вони не будуть знати самої проблеми, а*

---

<sup>30</sup> Оцінка громадянами ситуації в країні та дій влади. Довіра до соціальних інститутів, політиків, посадовців та громадських діячів (січень 2024р.) – Разумков центр

*побачать тільки кусочок з того всього фрагменту. — патрульний поліцейський*

## **Відсутність інклюзивних просторів Національної поліції**

Іншим бар'єром, про який ми дізналися зі спілкування з інформантами й інформантками, є інклюзивність приміщень і просторів Національної поліції. Доступність середовища — це загальна проблема, яка стосується не лише поліції. Проте задля налагодження взаємодії з маломобільними групами населення, зокрема ветеранами й ветеранками з інвалідністю, необхідно забезпечити належні умови для такої взаємодії.

*Він прийшов в райвідділ... Тому що він бідний, вони щось мали дати, скажем так, якоїсь, знаєте, якісь були щось розгублені, я не знаю, і, коротше, він не міг сісти, тому що не хватало крісел банально. Не було крісла банально, коротше, знайшли те крісло, слава Богу. Тобто ці милиці теж йому не було де поставити, тому що цей кабінет, він, типу, не ну, просто, знаєте, просто кабінет, там стоїть стіл і три крісла. Ну, тут щоб поспілкуватися, написати, там, в принципі, більше нічого немає. Тобто не було... — дільнична офіцерка поліції*

Також треба підкреслити, що співробітникам і співробітницям поліції необхідні навички взаємодії з ветеранами й ветеранками, які мають інвалідність, бо прагнення допомогти має виявлятися коректною для людини з інвалідністю дією.

*Ті милиці, коротше, падають. Я їх піднімаю. Він, типу, злиться. Ні, ні, ви не піднімайте, нічого не чіпайте. Я така, добре, я нічого не буду чіпати. — дільнична офіцерка поліції*



## **Відсутність фахівців у питаннях ветеранів, ветеранок, захисників і захисниць**

Окремим бар'єром стає недостатня обізнаність у справах ветеранів і ветеранок. На думку поліцейських, корисною може стати наявність у відділку, або в цілому доступної для консультацій людини, фахівця або фахівчині, які були б компетентними у питаннях, які стосуються справ ветеранів і ветеранок.

*Ну, бачите, що немає такої якоїсь людини, яка би безпосередньо займалася суто цими ветеранами, яка би була сильно компетентна в будь-яких справах. Наприклад, в компетенції того, що там не виплачуються виплати, йому якесь потрібне лікування, йому нема, знаєте, банально. Він прийшов, каже, мені нема де жити. Можеш якось порадити? В плані цього. — дільнична офіцерка поліції*

Це підтверджує актуальність ініціативи, яка зараз впроваджується щодо створення уповноважених з питань ветеранів у Національній поліції України<sup>31</sup>.

## **Потреба в поліцейських із бойовим досвідом. Практика «рівний-рівному»**

Бар'єром у комунікації працівників і працівниць поліції з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями є нерозуміння досвіду з боку перших та недовіра з боку других. Досвід США показує, що подолання такого бар'єра можливе через впровадження практики «рівний-рівному». Вона виявляється зокрема в наявності поліцейських із досвідом участі у бойових діях, яким було би простіше налагодити комунікацію з ветераном, ветеранкою або захисником чи захисницею через спільність досвіду. До того ж ветерани та ветеранки серед працівників і працівниць поліції мають також досвід переходу до цивільного

---

<sup>31</sup> За підтримки Фонду пройшла стратегічна сесія щодо уповноважених з питань ветеранів - Міжнародний фонд «Відродження»

життя. Це додає їм експертності в ряді теоретичних (зокрема юридичних) і практичних питань щодо ветеранів та ветеранок<sup>32</sup>.

*Якщо б вони допомагали якимось чином поліції. Навіть ту саму профілактику, якщо є проблема, та сама пророблена якась певна робота. Ну, як сказав мені заступник, ...коли сідає рівний з рівним і коли розмова військового з військовим, але військового, який зміг дати собі раду, який адаптувався, який пережив це все, який розуміє, що потрібно якимось, але жити далі і сідає говорити з військовим, з яким зараз відносно от така проблема, там зовсім інакша розмова. — дільнична офіцерка поліції*

*Тобто, якщо поліцейський звичайний, йому важко спілкуватися з військовим. Тобто зараз, самі розумієте, що багато бувають військових, і зброю можуть завозити, і то все. І треба спілкування з ними. Самим поліцейським, які дотичності до військ не мали, то їм важко тут. І тому мене залучають більше на бесіди з військовими. Типа, проведення спілкування, визначення злочинів. Ну, тобто, в такому плані. У цьому плані краще, да. — представник відділу оперативної служби*

---

<sup>32</sup> Зазначимо, що, як і будь-який підхід, підхід "рівний рівному" має свої ризики: непорозуміння з-поміж ветеранів із різними досвідами, відсутність додаткової психологічної підготовки, стереотипне ставлення до поліцейських-ветеранів через відсутність демобілізаційної кампанії.

## Підсумки розділу 2

Попри загальне сприйняття випадків та викликів поліції за участю ветеранів і ветеранок як таких, що не відрізняються від інших випадків, працівники та працівниці поліції зазначали як суб'єктивні, так і об'єктивні особливості побудови ефективної комунікації з захисниками, захисницями, ветеранами та ветеранками. Серед об'єктивних особливостей можна виокремити як відсутність інструкцій реагування (не покрокового документа, а роз'яснень), відсутність процедури ідентифікації, відсутність у структурах працівників і працівниць із відповідним досвідом, невизначеність процедур взаємодії з іншими структурами щодо випадків з захисниками, захисницями, ветеранами та ветеранками, висока ймовірність наявності зброї у захисника чи захисниці тощо. До суб'єктивних належать стереотипи та уявлення поліцейських про захисників, захисниць та ветеранів, ветеранок і навпаки, а також складнощі у самостійній оцінці стану захисника, захисниці, ветерана чи ветеранки, наявності бойового досвіду. Співробітники і співробітниці поліції усвідомлюють, що окреслені бар'єри потребують усунення, особливо зважаючи на перспективи збільшення кількості ветеранів та ветеранок у країні. Відповідно до особливостей комунікації та її бар'єрів виникає низка потреб для їхнього подолання та побудови ефективної комунікації.

## **Розділ 3. Потреби поліції та чинники, що перешкоджають ефективному реагуванню**

Співробітники та співробітниці поліції, з якими ми спілкувалися, зазначали, що ефективну комунікацію з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями заважають вибудувати низка потреб і бар'єрів. Вони пов'язані як і з міжвідомчою комунікацією й потребою співробітників та співробітниць поліції у навчанні, так і зі стереотипами, які ветерани, ветеранки, захисники та захисниці мають щодо поліцейських.

## **Бар'єри в алгоритмі реагування на випадки за участю захисників та захисниць**

---

Крім бар'єрів під час безпосередньої взаємодії представника чи представниці поліції з ветераном, ветеранкою або захисником чи захисницею, існує перелік структурних бар'єрів, які роблять взаємодію менш ефективною.

### **Недовіра до поліції**

Із проведених інтерв'ю ми помітили, що причиною недовіри до поліції є зокрема різні види бар'єрів у безпосередній взаємодії (стереотипи, різний досвід служби, незрозуміння різних психологічних станів та їхніх проявів тощо). Це перетворює комунікацію обох сторін на негативний досвід.

Недовіра до поліції, зокрема впливає на те, що захисники та захисниці далеко не завжди готові ділитися інформацією про побачене та свою участь. Відповідно співробітники та співробітниці поліції часто не отримують верифікованої інформації, а також не знають, кому в таких випадках повідомляти про випадки за участі захисників і захисниць.

Деякі поліцейські знайшли вихід у повідомленні про такі випадки до районних територіальних центрів комплектування (далі РТЦК).

Водночас виникає проблема з тим, що співробітники та співробітниця поліції насправді не знають, чи передає РТЦК інформацію про виклик у частину, де служить безпосередньо захисник або захисниця.

Один із респондентів зазначив, що захисники чи захисниці не завжди кажуть, із якої вони частини:

*А що стосується вже повідомлення в подальшому письмового, він телефонує в ВСП, то чітко, ви розумієте, коли виїжджаєш на виклик, там де є військовослужбовець, не завжди військовослужбовець скаже, якої він частини. Не завжди покаже документи, розумієте. Не завжди він піде з вами на контакт. І ми стикнулися з проблемою, що а куди робити повідомлення? Ми ходили, напевно, днів два-три по колу і вирішили, що будь-який військовий, який йде на сюди у відпустку або будь-де, він повинен відмічатися в РТЦК. Тому поліція робить повідомлення в РТЦК, в якому зазначає, що саме зробив цей військовий, і просить ну, я формулюю речення, в подальшому з перенаправленням в ту частину, де він проходить службу. Тому що РТЦК знає. Ми цієї інформації не маємо. Ну, взагалі, де би ми не дзвонили, нам не надавали таку інформацію. — дільнична офіцерка поліції*

### **Невизначеність із перенаправленнями**

Навіть за умови наявності інформації щодо військової частини, підрозділу тощо, процедура перенаправлень та повідомлень військових структур залишається неточною:

*Та я вам скажу, що нам було б вже корисніше, якщо була б навіть достатня комунікація. А тому що, коли в них там один-єдиний телефон, і ти дзвониш, і вони там починають, що, а що у нього за частина? А чи він ЗСУ, чи не ЗСУ? А це зараз вже пізно, що ми з ним будемо робити? І ти розумієш, що і ти з ним нічого не можеш, і ніхто нічого не може робити. І що? — патрульний поліцейський*

*Де по алгоритмі дій я зобов'язана по діючому військовослужбовцю робити перенаправлення. Перенаправлення... Була в нас телеграма в жовтень, або листопад-місяць 2023-го року, де чітко не було повідомлено, просто було повідомлено, що повинні такі повідомлення робитися. — дільнична офіцерка поліції*

### **Неефективність запобіжних заходів щодо громадян і громадянок, зокрема і захисників, захисниць, ветеранів та ветеранок, які скоїли домашнє насильство**

Коли будь-яка людина, зокрема захисник, захисниця, ветеран чи ветеранка вчиняють домашнє насильство, із ними зазвичай не проводять корекційної роботи, а відселити їх від сім'ї немає можливості.

Одним із найбільш жорстких запобіжних заходів щодо людини, яка чинить домашнє насильство, є відселення. Проте у випадках із захисниками та захисницями співробітники та співробітниці поліції не мають чіткого розуміння, куди та як відбуватиметься відселення. З одного боку, це питання не повинно турбувати працівника чи працівницю поліції, адже їхнє основне завдання — виписати заборонний припис. З іншого боку, захиснику чи захисниці дійсно може не бути куди виїхати. Ця проблема може стосуватися будь-якої групи населення, проте, зважаючи на ставлення до захисників та захисниць і тимчасовість їхнього перебування вдома, постає питання дилеми поліцейських.

*Стикаємося з проблемою, навіть коли виїжджає група швидкого реагування, дружина просить там, чи мама, чи хто-небудь, заберіть його кудись. А куди його забрати? Нема куди забрати. Виселити? Куди виселити? [...] Але виселити, ну, військового, в загальному виселити кривдника, як я була на курсах, коли канадці проводили, вони сказали, що в працівника поліції не має боліти голова, де кривдник буде ночувати. Тобто це буде лавка, чи це буде 20 градусів морозу, чи це буде у загальному, чи це буде будь-який там... кімната, гуртожиток — взагалі немає значення. Працівникові*

поліції немає значення, куди. Він прийшов, він побачив, що якщо його не виселить, значить, після того, як поліція поїде геть, може статися щось неминуче. Тому він приймає таке рішення. Але коли ми... ну, приймає працівник поліції, щоб його виселити, в здебільшості, куди виселити кривдника чи військового, ну, не болить голова. Але, куди виселити військового, ну, так само ти не знаєш, куди його виселити. Ну, прийшов він на 10 днів. Куди його виселити? В більшості є такі повідомлення, коли ти виїжджаєш на виклик, а військовий, ну, щось з ним не так і ми його доставляємо в лікувальний заклад. Психологічний лікувальний заклад. Приймаємо заяву, складаємо протокол, ставимо на профілактичний облік з подальшим перенаправленням повідомлення в РТЦК та з подальшим перенаправленням картки по факту вчинення домашнього насильства у мобільній бригаді при територіальних громадах. — дільнична офіцерка поліції

Іншим бар'єром для реагування на домашнє насильство за участі захисників та захисниць є відсутність процедури профілактичної роботи з ними, хоча, на думку співробітників та співробітниць поліції, із захисниками та захисницями, які вчинили насильство, працювати треба більше, ніж із цивільними. Варто зауважити, що є можливість перенаправлень у лікувальні заклади, але інформанти й інформантки зазначали, що це не було дієвим: за декілька днів після перенаправлення в лікувальні заклади люди, які вчиняли насильство, поверталися додому. Декілька днів лікування — не панацея, і потрібен довгостроковий механізм роботи.

Ну, немає з ними роботи взагалі. Ну, якщо з кривдником простим, звичайний який, ну, він не є військовий, і з ним потрібно працювати, то повірте, з військовим треба набагато більше працювати. Ми доставляємо їх в лікарню в місті [...] були доставлені військові в лікувальний заклад, в психіатричний лікувальний заклад. День-два — вони поверталися. — дільнична офіцерка поліції

**Обмежувальні приписи** варіюються залежно від випадку. Це може бути не лише виселення, а обмеження на перебування в одній



кімнаті із людиною, яка пережила насильство. Невиконання такого припису є підставою для кримінальної відповідальності.

*Ну, там більш масштабні заборони, на які так само дружини військовослужбовців зверталися і були задоволені таким... Обмежувальні приписи. І навіть відносно двох військовослужбовців, у нас було в минулому році двох чи, може, більше порушень кримінальної справи, тому що, там вже за невиконання цього обмежувального припису кримінальна відповідальність. – дільнична офіцерка поліції*

Коли йдеться про захисника чи захисницю, які приїжджають додому на короткий час, постає проблема того, що їх відсутність удома зазвичай довша, ніж дія обмежувального припису (його термін дії – від 1 до 6 місяців). Наслідком цього є ситуація, в якій припис не дає результатів, корекційна робота з людиною, яка вчинила насильство, може не проводитись, а кількість травмівного для захисника чи захисниці досвіду може зростати, що може вплинути на стосунки та взаємодію з родиною.

Якщо розглядати громади, де реалізують програми роботи з людьми, що вчинили домашнє насильстіо, варто розуміти, що такі заходи будуть ефективні у випадку роботи з ветеранами й ветеранками, які завершили службу. Натомість для захисників та захисниць профілактична робота має проводитись вже в їхній частині, куди вони повертаються після короткого перебування вдома. Ефективність такої профілактики залежатиме вже від частини.

### **Відсутність зворотного зв'язку**

Як уже було зазначено, суттєвим бар'єром для співробітників і співробітниць поліції є відсутність зворотного зв'язку щодо профілактичних заходів, яких вживають щодо захисника чи захисниці після повернення.

От іменно. Вони ж так само там, куди ми по алгоритмі дій ті ж, по якій ми зараз працюємо. Я ж для чого роблю це повідомлення? Тому що на базі, там, де він, там повинні бути психологи, де з ним повинні пропрацьовувати. Мені, коли з митниці прийшла відповідь, там чітко писало, що таким-то, таким-то буде проведено, психолог буде займатися у кількості скільки. Взято до уваги. Ну, тобто, має бути зворотний зв'язок. Він тут 10 днів, відпустка. Далі йому прийняли. Далі він йде туди. І можна там, ну, там, думаю, що так само повинні чи мали б бути психологи. — дільнична офіцерка поліції

## Інструкції щодо специфіки взаємодії поліцейських із ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями

---

Зараз основним документом, який визначає порядок реагування на повідомлення про правопорушення, є «Інструкція з організації реагування на заяви і повідомлення про кримінальні, адміністративні правопорушення або події та оперативного інформування в органах (підрозділах) Національної поліції України»<sup>33</sup>. Специфічних інструкцій щодо реагування на випадки з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями наші інформанти й інформантки не зазначили: станом на зараз відсутні установчі документи, які б закріплювали окрему інструкцію взаємодії з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями.

*І: ...трошки поговоримо про законодавство. Чи є якісь специфічні інструкції щодо взаємодії кримінальної поліції з військовослужбовцями?*

*К: Та ні, немає такого. Як ж кажу, військовий це є цивільна людина, як різниці між цивільною людиною і військовим ніякої немає. — криміналіст*

*І: Можливо, якісь усні, там, інструкції, накази чи, там, рекомендації?*

*ДО: Ні, в моїй роботі такого не було, хоча в нас, ну, типу, наради проводяться. На початку війни буквально було там декілька слів, але це стосується, ну, просто загалом людей. Тобто, що всі мають розуміти, що і працівник поліції, і людина під час війни — вони всі виснажені морально, психологічно, фізично. І чим довше, тим стає,*

---

<sup>33</sup> Про затвердження Інструкції з організації реагування на заяви і повідомлення про кримінальні, адміністративні правопорушення або події та оперативного інформування в органах (підрозділах) Національної поліції України.

*розумієте, ну, працювати все складніше. І це так і буде працювати складніше, тому для цього існують такі проекти для того, щоб облегчити. — дільнична офіцерка поліції*

**Інформанти й інформантки зазначають, що на практиці може бути зручніше керуватися «здоровим глуздом», ніж мати додаткову інструкцію, оскільки недотримання інструкцій веде за собою ряд наслідків для працівника чи працівниці поліції, а самі інструкції можуть бути не адаптовані під конкретні ситуації.**

*А потім нас будуть притягати до відповідальності, чому не виконали відповідно цієї інструкції. Хоча ця інструкція, вона не завжди підписується під ситуацію. Тому там, зазвичай, більшість випадків вирішується реально здоровим глуздом. — патрульний поліцейський*

**Попри відсутність конкретних інструкцій, алгоритмів дій тощо, керівництво поліції наголошує, що необхідно зосередитися на роботі з захисниками й захисницями.**

*І: А є якась, не знаю, навчання або інструкція, як, типу, ввічливо і тактовно спілкуватись? Не знаю, це якась дивне запитання?*

*ПП: Нічого не дивно. У нас проводиться періодично. Ну, зараз це раз-два місяці. Окремо збираємося всім підрозділом, всією ротою. І проводяться навчання. Там комплексне навчання. Але воно задіває аспекти, в тому числі і спілкування. З приводу етичного спілкування взагалі наказ є, який нам прямо це вказує на те, що з усіма громадянами повинно бути. Але в силу обставин, то окремо наголошується на військових. Бо це, як правильно сказати? З ними спілкування відбувається іноді тяжкіше. — патрульний поліцейський*

**Відсутність інструкцій надає співробітнику чи співробітниці поліції свободу дій щодо реагування на випадки з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями. Проте така свобода межує із невизначеністю та інтуїтивним реагуванням:**

*Чіткої інструкції такої немає. Все по факту. Звичайно, якщо це кримінал, то кримінал. Все. А, якщо це якісь нетяжкі ситуації, то там воно вже просто туди-сюди, сюди-туди. Нічого конкретного. – патрульний поліцейський*

## Потреба у навчанні

---

Інформанти й інформантки висловлювали різні думки щодо формату та змістової частини можливих навчань працівників і працівниць поліції задля ефективної взаємодії з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями. Переважна більшість таких навчальних потреб стосується навчань із психологами, зокрема:

### **Навчання пошуку підходів до взаємодії з ветеранами й ветеранками**

*...Тому, я кажу, напевно, цей спокій, витримка і вміння, напевно, це вже набуте як навичка, вміння комунікувати. Це треба точно вчити, особливо з ветеранами і ветеранками. І знаходити... підходи для того, щоб краще розуміти. Або, наприклад, ну, знаєте, не стидатися, там поясн... ну, в принципі, поліція ніколи не встидається. — дільнична офіцерка поліції*

### **Розуміння психології людини**

Ідеться не лише про навчання, які допомагатимуть визначити стан співрозмовників і співрозмовниць — ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць, але й про набуття навичок саморегуляції:

*Напрямок психологічний, щоби працівник превентивної комунікації сам зміг себе... Ну, як от професійно тримати свій психологічний стан, так і зміг вплинути на людину, яка там щось, щось з нею стресово не в порядку. — представниця «Поліції діалогу»*

Крім того, опитані зазначили, що потребують поглибленого розуміння психологічних проблем, із якими можуть стикатися захисники, захисниці, ветерани та ветеранки:

*Ще що хотіла сказати, що трошки боязно. Ну от люди наші... Ну, ми як переживаємо за те, що недостатньо в нас... Ну, не то що без знань, а впевненості в тому, що ми зможемо в якісь конфліктні ситуації, в якій участь приймає військовослужбовець, що можна буде її владнати, що це трохи більш глибокі психологічні проблеми у людини і тут, може, більш професійні треба мати знання або якось... Ну не знаю, на державному рівні проводити якісь, може, зустрічі спілкування, ну не знаю як поки що. — представниця «Поліції діалогу»*

### **Робота з агресією**

*Як реагувати, що сказати, як курувати, як приборкати цю агресію, якщо вона буде. Тому що... Ну... превентивна комунікація працює до тих пір, поки він не відчуває загрози з боку громадянина, тобто якщо військовослужбовець буде галасити, галасити щось якісь гасла, вигукувати, буде вести себе агресивно, то тут ще можна з ним якось спробувати переговорити, якось його заспокоїти. — прдеставниця «Поліції діалогу»*

**Водночас інформанти й інформантки зазначали, що подібні навчання варто проводити саме з фахівцями-практиками, які безпосередньо мали чи мають досвід спілкування та роботи із ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями.**

*Я взагалі вважаю, що це має бути... з підготовки з якимись психологами, які з практичними психологами, не теоретичними людьми знають, що має бути ось так. Цього замало. З практичними психологами, які неодноразово під час виконання своїх обов'язків зустрічалися з ознаками, ось такими військовослужбовцями, які мають якісь виражені ознаки нервового зриву чи психологічного виснаження, чи якихось таких психологічних розладів. Це обов'язково. Бо таких людей, таких психологів мало. І надати допомогу всім ветеранам, всім військовослужбовцям, які повернуться звідти, вони не зможуть.*

*Вони зможуть, але не відразу. І це може затягнутися на довгий час, в якого у нас може і не бути. — дільничний офіцер громади*

### **Пропозиції щодо формату й цільової аудиторії навчань**

Окремо згадували, що корисним може бути навчання офіцерів та офіцerek громад та дільничних офіцерів та офіцerek і всіх працівників та працівниць соціальних служб, які потенційно можуть вести профілактичний нагляд сімей захисників, захисниць і ветеранів, ветеранок, у яких були прецеденти правопорушень:

*Я рахую, що не тільки з поліцейськими офіцерами громади [...] Кожна соціальна служба, кожен працівник в громаді має, починаючи від бухгалтера, закінчуючи головою громади, має пройти такі курси надання от такої психологічної допомоги. І будувати свою роботу, враховуючи ті знання, які нададуть їм оці психологи... — дільничний офіцер громади*

Також інформанти й інформантки зазначали, що буде корисним формат спільних тренінгів поліції з військовими, ветеранами й ветеранками. Такі заняття, лекції й тренінги, крім розвитку нових навичок, слугуватимуть майданчиком для порозуміння між поліцією та ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями.

*Можливо, знаєте, зробити теж якісь чи лекційні заняття. Грубо кажучи, взяти поліцейського, взяти військового і налагодити більш комунікацію і гарне спілкування, і взаємодію між військовим і поліцейським. Щоб не було, знаєте, ну, я ж знову ж таки повернувся, що ти тут сидиш, а я воюю. Чому так? А іди теж воюй [...] Ну, щоб такого не було, проводити якісь тренінги, щоб, наприклад, показати військовим, що ми теж тут не байдики б'ємо, знаєте. Що цю роботу теж повинен хтось робити. — патрульний поліцейський*



Одним із прикладів можливих спільних навчань може слугувати майстер-клас із кризового реагування в умовах війни від ветеранів та ветеранок для поліцейських:

*...Тому що коли у нас бувають прильоти, є постраждалі цивільні громадяни, і поліція з ДСНС у числі лише перших знаходиться на місці пригоди після прильоту та надають першу медичну допомогу людям, які постраждали. [...] Це специфічні знання, які можуть надати саме ветерани, на мій погляд. І взаємодія повинна, на мій погляд, будуватися на постійних якихось зустрічах і тренінгах, але з конкретною тематикою. Не взагалі «Давайте зустрінемося і про щось поговоримо», а про якісь конкретні, специфічні дії. — представник слідчого управління*

Співробітники й співробітниці поліції також зазначили, що навчання щодо взаємодії з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями мали б мати постійний характер. Такі навчання мають бути вписані в систему та структуру навчання поліцейських.

*Ну, так, що з приводу ось таких ситуацій з військовими. Так. Є новоприбулі поліцейські. Знову ж таки, їм потрібно це пояснювати. Їм потрібно, зараз вони тільки зайшли, так, у них дуже багато інформації. Вони не можуть все одразу зловити. Тому, я думаю, от така, якщо будуть якісь інструкції, якщо будуть якісь от такі тексти, які можна б, так, невеличкий текст прочитати і для себе взяти якусь інформацію, яка відкладеться в тобі. Це було би удобно. Відеоматеріали, так, від інструкторів. Знову ж таки, у нас є свої інструктори. І вони також навчаються. Постійно. Вони дивляться відеотренінги інших інструкторів. Військових інструкторів. Інструкторів інших країн. Перекладають ці тексти. І в подальшому вже, коли вони займаються з нами, мені кажуть, ось я от недавно, так, дивився, вийшло нове відео інструктора, і вони зараз нам вводять там якесь нововведення для поліції, щоб... Новий такий інструмент для того, щоб якось діяти в тих чи інших ситуаціях. Тобто це постійно щось, ну, чомусь вчитися. Угу. Всі вчаться. — патрульний поліцейський*

Одним із методів таких навчань поліцейські бачать пророблення сценаріїв, тобто практичне відпрацювання теоретичних знань щодо особливостей взаємодії:

*Так, тому що ми сценарії, ну, то під час навчання ми проходимо сценарії. І в сценаріях застосовується все, і є в нас, так, ми ділимося, хтось сценарій грає в ролі поліцейського, а хтось в ролі бандита, так, і це маєш себе поводити як бандит. От, знову ж таки, звідки ми це беремо з практики? Ми розуміємо, як вони спілкуються, як манерно їх поведінки, і цю сценку розігруємо. Знову ж таки, що інструктор, який вивчав... Якийсь матеріал, він дивиться збоку, і він говорить поліцейському, що аналізує, я б хотів тобі підказати, там ти зробив неправильно, тут я б рекомендував зробити інакше, а отут ти зробив, неправильно, тому тут потрібно робити так, і прочитай той-то матеріал. Тобі знадобиться. Все. Для цього є інструктори, для цього є якась матеріал. І його потрібно постійно доповнювати. — патрульний поліцейський*

## Рекомендації

---

Також наші інформанти й інформантки надали низку рекомендацій щодо покращення взаємодії в різних ситуаціях.

### **Підвищення рівня згуртованості поліції та ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць**

Співробітники та співробітниці поліції зазначають, що для ефективної роботи та допомоги ветеранам і ветеранкам необхідне взаєморозуміння. Саме на спільній побудові такої мережі підтримки ветеранів і ветеранок варто зосередитися.

*А, якщо б нам допомагали ті самі військові, ті самі асоціації і була би робота десь хоча би трішки рівна з рівним, або хоча би, я думаю, що це би було. Нам треба в цій всій роботі згуртуватися, згуртувати поліцію, згуртувати ветеранів, згуртувати навіть ту саму органи місцевого самоврядування, бо так само військові до них мають уйму претензій різних. Просто згуртуватися і максимально допомогти ветеранам в подальшому. Допомогти, щоб вони не поверталися сюди, ніби вони думали, що вони покинуті. — дільнична офіцерка поліції*

### **Зміна ставлення до співробітників та співробітниць поліції серед ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць**

Наші інформанти й інформантки відчують потребу змінити ставлення до органів поліції та зазначають, що розуміють, як їх сприймають ветерани й ветеранки:

*Ну, тут більше треба, не знаю, щоб ветерани розуміли, що ми приходимо не завдати їм шкоди, а допомогти. Що якщо вони порушують закон, то тут не в плані того сказати, що ти поганий. Ти*

*просто, типу, ти хороший, але ти зробив, в даному випадку твій вчинок поганий. Але ти хороший. Вони це сприймають на власний рахунок, що ось, якщо я порушую, значить, це я поганий? І починаються всі ці качелі, типу: «та я воював, ти сидів в тилу» і так далі. Починається оце, типу, приниження, що в мене є індульгенція і так далі. Я можу робити там все, що завгодно. Ну, були такі випадки. Тут більше, я б сказав, донесення до населення, до ветеранів, що ми не для того, щоб завдати шкоди у разі їх взаємодії з нами. — патрульний поліцейський*

Зі слів інформантів та інформанток випливає, що необізнаність зі специфікою діяльності співробітників і співробітниць поліції спричинена її низьким медійним висвітленням. Вдалим розв'язанням цієї проблеми була б освітня робота серед населення та вища увага медіа до роботи поліції.

### **Контроль обігу зброї**

Важливою також є рекомендація щодо посилення контролю за зброєю, зокрема так званою «трофейною» зброєю, оскільки її часом завозять нелегально. Тоді навіть сам факт наявності трофейної зброї є злочином — навіть якщо вона непридатна для застосування за призначенням. Крім того, справна трофейна зброя стає потенційним інструментом скоєння злочину.

*Як би тут таке питання. Воно і так, якщо до командування доходить, що в людини є трофейна зброя, то всі командири знають, що краще, щоб вона була здана, чи повідомлено про неї. Ну, тому що, це потім проблеми для усіх. Ну, це в основному це військовий, який просто захотів по-тихому вивезти його трофей для себе. Може, він не хотів її якось там приміняти. Просто йому захотілося вивезти трофей. Буває таке, що зупиняють військового, у нього є автомат і навіть не в робочому стані, бо там немає війка, наприклад. Але законодавством є прописано, що це вже зберігання, незаконне зберігання та перевезення зброї. Може, на законодавчому рівні це*

*зміниться до того часу щось, наскільки я чую, щось збираються міняти. Но точно такого нічого не можу сказати. — криміналіст*

## Підсумки розділу 3

Отже, досвід співробітників і співробітниць поліції формує уявлення, що підготовка до взаємодії із ветеранами й ветеранками має бути побудована через визначення процедур і проведення навчань на специфічні, переважно психологічні теми. Працівники й працівниці поліції зазначають, що робота з ветеранами та ветеранками має бути комплексною, а підтримка повинна бути всесторонньою. До того ж корисним було би поширення серед громадян і громадянок базових знань із психології, зокрема з коректного реагування на кризові стани та саморегулювання. У випадках, що вимагають залучення співробітників і співробітниць поліції, потрібен подальший супровід. Важливим є також висвітлення діяльності поліції під час війни, аби подолати стереотипи про самих поліцейських, що покращить взаємодію не тільки з ветеранами й ветеранками, але й з іншими групами населення.

**Розділ 4. Досвід взаємодії:  
погляд ветеранів, ветеранок,  
захисників та захисниць**

В рамках нашого дослідження було також розглянуто декілька випадків із погляду ветеранів і ветеранок, ветеранів АТО / ООС, які повернулись до активної служби, та захисників, аби дослідити, як вони сприймають співпрацю з поліцією.

## **Досвід взаємодії ветерана та захисника з поліцією у статусі потерпілого**

---

*В моїх кейсах, це виключно історії про ветеранство. — захисник із ветеранським досвідом*

Один із наших інформантів, ветеран АТО / ООС, який зараз повернувся до військової служби, зазначає, що випадки його взаємодії з поліцією у статусі заявника-ветерана або потерпілого-ветерана мали переважно негативний характер. Це було зокрема через те, що його підвищене відчуття справедливості асоціюють із статусом ветерана:

*її [позитивної взаємодії] набагато менше, ніж негативної. Але, скажімо так, в мене видається, скажем так,... суб'єктивна точка зору, що це реакція патрульної поліції на ветеранів. Тобто в моїх кейсах, те, що було в моїх кейсах, це виключно історії про ветеранство і про, як мені неодноразово говорили, через моє викривлене сприйняття сьогодні цивільного життя внаслідок війни. Тому, я чув такі коментарі і такі були реакції. — захисник із ветеранським досвідом*

### **Причини звернень до поліції**

Наш інформант зазначив, що хотів би показати, що у цивільному житті правильніше та ефективніше викликати поліцію, але



**зауважив, що довести це своїм побратимам на власному досвіді йому не вдалося.**

*Я хотів собі і побратимам довести, що може бути інакше. Хоча я нічого не зміг довести. Але я хоча б спробував показати, що є варіанти, як можна чинити інакше. Тому що кожного разу, в кожному випадку я чув якраз стереотипність від свого оточення, що це не дасть результату. Нам легше зараз чинити самосуд, закрити цю історію. І ми точно будемо знати, що... отримав покарання, і ми можемо жити далі. Типу, у нас все окей. І у всіх трьох випадках ми відмовлялися. Ну, я відмовлявся історії, і наголошував своїм побратимам, що вони відмовлялись. Адже ми не уповноважені цього робити. І це не наша парафія. Тобто ми просто громадяни. І в усіх тих історіях, якраз, я намагався не керувати стереотипністю, і саме своїми викликами поліції. — захисник із ветеранським досвідом*

**Інформант сам зазначав, що були і випадки комунікації, коли він був у стані алкогольного сп'яніння, проте він не вважає це фактором, який мав би змінити ставлення патрульних поліцейських до ситуації:**

*Так. Тобто, у мене був випадок, коли я сідав в таксі. І мені почав водій таксі казати про ЛНР, Луганську Народну Республіку, і вообщє,... тіпа, тобто, я викликав патрульну поліцію про заклики, що є людина, яка розповідає про ЛНР, даючи послуги. Мені сказали: «Блін, чувак, п'ята ранку. Ти їдеш з веселоців. Типу, ти в нетверезому стані, типу. Ми зараз маємо право тебе заарештувати, що ти знаходишся в громадському місці, куриш і в нетверезому стані». Я кажу те, що в мене є. Я ж відразу, коли вас викликав, сказав, що «Ось я такий-такий, знаходжусь там. Повертаючись з відпочинку з друзями». Я відразу ж все фіксував. Тому що, я в стані свідомості. Тобто, ви не приїхали, коли я його вбиваю п'яний, і ви кажете, чувак, ну тепер, ну, робиш зайве. Тому, в моїх випадках це упередження і викривлене сприйняття ветеранів. — захисник із ветеранським досвідом*

## Як дізнавались про статус ветерана?

Інформація про статус ветерана у випадку нашого інформанта виявлялась не цілеспрямовано під час прямого питання щодо статусу, а під час безпосередньої комунікації:

*Коли було з поліцією, це вийшло з діалогу, тому що ми були з побратимами. І вони почули в нашому діалозі при комунікації, що ось мій побратим, ось там мій брат. І вони, тіпа: «Ви військові?» «Та, ми, тіпа, ветерани». Тобто це було в такому випадку. В третьому випадку це теж було з діалогу. Ну, зазвичай в комунікації з поліцією це було в процесі комунікації, чуючи, коли це була взаємодія з кимось. Тобто, що в зверненні військових між собою. — захисник із ветеранським досвідом*

У резонансному випадку статус ветерана був висвітлений в соціальних мережах. При описі цього випадку ветеран, з яким ми спілкувались, зазначив, що під час інциденту, який з ним стався, статусу ветерана не було надано уваги, проте коли справа потрапила на розгляд широкої публіки (через ЗМІ), то там статус ветерана був висвітлений, і саме цей факт зробив цю справу однією з новин порядку денного на певний час. Тобто статус використовується для привернення уваги, завдяки реакції та асоціаціям суспільства зі статусом ветерана чи ветеранки:

*Ну, в випадку, коли там з ножем, це виплило з соцмереж. Типу, коли там в Фейсбуці щось «їхав такий-такий-то ветеран». — захисник із ветеранським досвідом*

## Взаємодія у статусі захисника

---

### Ставлення до захисника залежить від настрою поліцейських

Респонденти зазначали, що характер взаємодії з поліцією залежить від настрою співробітників чи співробітниць поліції.

*Ну, на даний момент я військовослужбовець. І можу сказати тільки зі сторони як військовослужбовець, все залежить від випадку, від настрою. От просто залежить від настрою людини. Я можу їхати як військовий. Десь мене зупиняють на блокпосту, мені дякують як військовому, віддають честь, бажають гарної дороги. Десь до мене, може, різко, тому що, вже там втомилися, чи в нього нема настрою, і починається там: «Та вас тут понаїхало, ви возите гранати, ви возите патрони, а що в тебе в машині?». — захисник із ветеранським досвідом*

*Є випадки, коли я чую критику що ось, а ми агресивно їздимо, чи вирішили, що все дозволено, чи понацепляли номери, що он зброю якусь везем. Тобто, ну, я не можу сказати, що там людина чи хороша, чи погана, фахова чи ні, тому що я взагалі не знаю, який він поліцейський. Але я точно бачу, що це через його настрій. Ну, типу, людина може і хороший фахівець, але в нього просто херовий настрій, і він мені просто виговорюється. Тому що були випадки, коли він говорив, що я не їхній терапевт, і мені не потрібно тут, вони в мене не терапію типу. Сорі. У мене свої задачі, у них свої. — захисник із ветеранським досвідом*

*Ну, з якоюсь коректністю. Вони розмовляли зі мною з агресією. З агресією. І, знову-таки, я не сперечався. Я просто зробив те, що вони сказали, і все. В принципі, все. Я поїхав з тими, потім все це оформили, і, в принципі, все. — захисник*

## **Статус захисника підвищує шанси позитивної взаємодії**

Важливим у контексті нашого дослідження є те, що досвід взаємодії нашого інформанта з поліцією змінився під час повномасштабного вторгнення, коли він зі статусу ветерана перейшов до статусу захисника.

*Більше позитивна, тому що я військовослужбовець. Тому що я військовослужбовець, і це в даному випадку... Я 2022-ий рік був військовослужбовець спецоперацій. Це все одно статусність і наша поліція. Тобто, ти спец... ти ССОшник, тобто, ти спецпризначенець. До тебе всі відносяться, в принципі, ну, і 2022 рік, в принципі, вся громада відносилася, тому що ви бачили, що в Україні війна і як це небезпечно. 2023-ий рік є менше, мабуть, взаємодію. Я не можу сказати, що ось там більше чи менше. Тобто, якщо під зовнішнім фактором, мабуть, просто там в 2022-ому взагалі не було випадків, в 2023-ому з'явилися, тому що все стабілізувалося. З'явився оцей... зникла тривога, мабуть, загальна, типу, небезпека. І все налагодилося. Ну, тому що в 2022-ому році, ну особливо в першому півріччі, коли динамічно розвивалась війна, хто військовослужбовців трогав? Хто їх зупиняв? Хто в них машини перевіряв? Ніхто нічого. — захисник із ветеранським досвідом*

Як і поліцейські, наш інформант визначає, що головним фактором успіху взаємодії співробітників та співробітниць поліції з ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями є комунікація і прагнення йти назустріч одне одному:

*Тому що, ну, хлопці воюють, куди їх відволікати? Хай ідуть, там ту війну рішають, типу, побистріше повертаються. Все, типу, вон, два-три тижні, а буде перемога. А далі, тобто, типу, починалася, типу, на стабілізації, на нормалізації якихось процесів. І тому були там і негативні, якесь. І я розумію, коли там якісь військові можуть їхати і агресивно, ну там, псувати настрій, чи провокувати поведінку. Те, що вони поспішають, чи вони виснажені. Але це, знову ж таки, це про комунікацію. Тобто тому, що жодна зі сторін не пішла в діалог. Так, і втомлений військовий кричав, що він*

*втомився, він хоче поїхати спати, а в нього якісь паролі питають чи документи, чи машину шманають. І поліцейський, якому це теж не подобається. І вони замість того, щоб хтось пішов комусь назустріч, один одного звинувачують. Для поліцейського військові мудаки, для військового поліцейські мудаки. Тобто, і все. Це про комунікацію. — захисник із ветеранським досвідом*

Також, як і співробітники та співробітниці поліції, інформант зазначив, що важливо розуміти, що зараз для суспільства важлива саме згуртованість цивільного населення, захисників, захисниць і різних державних структур та установ:

*Зараз мені видається, що все синхронізується по тій причині, що ми перетворюємося повноцінно в воюючу державу. Тому в нас сьогодні ветеран, військовослужбовець, цивільний — це стає одною громадою. Тому ми вже перестаємо розділятися на певні касти. Був на війні, маєш на війну і є на війні. Тому ми тепер просто переходимо в одну касту. Тобто черговості. Тому зараз це синхронізується. — захисник із ветеранським досвідом*

Зі слів самих захисників, статус захисника чи захисниці впливає на реагування поліції. В одному з прикладів було зазначено, що при реагуванні на правопорушення на дорозі захисник отримав штраф і вже після цього зазначив свій статус. Поліцейські у відповідь дали йому зрозуміти, що якби він зазначив свій статус раніше, то міг не отримати штрафу. Це відповідає інформації від співробітників та співробітниць поліції щодо того, що вони схильні не документувати дрібні правопорушення, вчинені захисниками й захисницями.

*А я вдогонку сказав, що я військовий. А він сказав: «А він вже виписав штраф. А що ж ви раніше не сказали?» Тобто, є різниця. Військовий, не військовий. Якби я військовий, то, можливо, вони б і не достібалися до мене. Ну, я не знаю, я просто це зрозумів. — захисник*

Також один із ветеранів поділився з нами випадком, коли поліцейські поставилися з розумінням до його стану та,

перевіривши наявність посвідчення, допомогли дістатися додому під час комендантської години.

*Но в мене була ще одна ситуація. Я повертався з похорон. Після похорон ми зібралися, похоронили побратима, зібралася компанією. І на лівому березі трошки я затримався. І була комендантська година, здається, тоді, а, ну, до 12 вже була. І я, ну, 12:05 я намагався викликати таксі, таксі не було. І я вийшов і пішов в сторону дому. І зупинився патруль, сказав, що ви порушуєте громадський, ну, комендантську годину. Я сказав, хлопці, так, розумію, порушую. Не можу залишитися ніде, хочу добратися додому. І вони попросили посвідчення, я показав, і вони мене довели додому. Тобто була і така історія. Хоча я тут теж спекулював, виходить, трошки, що, думаю, піду на свій обум, сподіваюсь, там не затримують. От, я то, що казав. Так, довели додому мене. — ветеран*

## «Підводні камені» взаємодії

---

### Суспільна стигма ветеранів і ветеранок

Також було зазначено, що великий вплив на реагування поліції має суспільна стигма щодо ветеранів та ветеранок, а також медійне маніпулювання (привернення уваги через використання статусу ветерана чи ветеранки):

*Тому що, те, що мені не подобалось раніше, це коли, якщо справа має з ветераном, то в заголовку обов'язково звучить слово ветеран. А якщо це будівельник чи водій тролейбусу, то цього не розповідають. — захисник із ветеранським досвідом*

*А ти воював рік і ти після того щось вчинили... І це вже є маркером. Мабуть, не накладання маркерів. Тобто, якщо ми як суспільство загалом, це не тільки про поліцію, перестанемо накладати маркери, ми станемо більше взаємодіяти з будь-якими сферами. Тому що, як на поліції накладають маркери, так і на військовослужбовців, на ветеранів. Всі ходять під маркерами. — захисник із ветеранським досвідом*

### Сприйняття ветеранами та ветеранками співробітників та співробітниць поліції

В цілому, уявлення захисників, захисниць, ветеранів та ветеранок щодо поліції збігається з тим, що описували самі співробітники та співробітниця поліції. Захисники, захисниці, ветерани й ветеранки сприймають їх такими, які не служать безпідставно, хоча мають служити.

*Ну, ветерани, наприклад, точно вважають, що цим хлопцям треба служити. Ну, це прям одноголосно. Я можу там зробити опитування в пабліку, і скажем там, чи мають вони служити. І всі скажуть, що точно мають. Там, як, куди, скільки — це вже питання. Ну, ми ж,*

*наприклад, можемо мобілізувати, там, не знаю, 20% київського полку на три місяці і відправити їх кудись? Можемо. Через три місяці їх поміняти і решту 20%. Так, щоб вони всі послужили на пів року. Скільки це? Можемо. Чому вони не служать? — захисник*

Один з інформантів зазначив, що чув про існування підрозділу «Лють», але загального ставлення до поліції існування такого підрозділу не змінює.

### **Недовіра до поліції**

Як було зазначено у попередніх розділах, до поліції існує певна недовіра, сформована суспільними уявленнями. Про це в наших інтерв'ю зазначали і ветерани:

*В: давав хибні дані, просто хибні дані, всі давав хибні дані. Ну, не знаю, не довіряв.*

*І: А чому не довіряли?*

*В: Не знаю навіть. Так, напевно, через суспільство. І просто давав хибні дані. Я розумів, що все одно вони дізнаються, що там треба. Але думаю, може, вдруг \*\*\* зараз за цей час домовиться все щось там, не знаю, яким він там чином домовиться. — ветеран*

Один із поліцейських під час інтерв'ю висловив думку, що суспільне сприйняття формується також і через висвітлення в соціальних мережах тільки прикладів негативної взаємодії поліції з громадянами й громадянками, зокрема захисниками й захисницями:

*Це коли вони в тіктоках кажуть: «Ох, ці мусора нас кошмарять на блокпостах». Ну, це таке. — патрульний поліцейський*

Як співробітники та співробітниці поліції схильні розділяти ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць на певні групи, так і захисники виокремлюють різні групи поліцейських. Для одного з ветеранів-респондентів поліцейські поділяються на дві групи: ті, хто ставиться до захисників та захисниць із повагою, й ті, хто бачить їх як можливість виписати штраф.



*Ну, знову, якщо говорити про досвід під час війни, то поліція вся розділилася на дві частини. Перша частина – це люди, які бачать тебе військовим, кажуть, там, проїжджайте, або там якимось. Там є підчастина, які звать якихось ВЛК-шників, які там десь навколо знаходяться. І десь третина людей, вони себе поводять, як люди, які, скажімо, вони ставляться до тебе, коли ти їм кажеш, що ти військовий, по типу, «давай іди сюди, попався». Ну, я без страху. Притому, що я ніколи не п'ю, не їжджу випившим ніколи. Ну, тобто, я можу сказати, що я порушую інколи, але я ніколи не їжджу випивши. – захисник*

### **Практика може відрізнятись від загальних уявлень**

Ветерани та захисники зазначають, що суспільні уявлення можуть не збігатися з практикою. Так, наприклад, один з інформантів розповів про випадок чемного ставлення до себе попри те, що він був у стані алкогольного сп'яніння і взаємодіяв із поліцією у статусі порушника.

*Завершилось трішки не дуже гарно з моєї сторони, бо я вже як був п'яний нормально так. І я кажу їм, що: «знаєте, що хлопці мої говорять про вас, то, як?» Вони кажуть: «Що говорять?» Я сказав, що «говорять, що ви [лайка]. Але, я вважаю, що ви нормально виконуєте свою роботу. От чесно, от реально, мені дуже сильно сподобалось, як ви підійшли, оце все оперативненько зробили, все класно. Але, от реально, отак говорять про вас. От я, чесно, так само про вас думав, але зараз в мене враження про вас краще». Вони кажуть: «Ну, у нас така робота». Я кажу: «Я розумію. Я вибачаюсь, що так сказав». І все. Вони сказали: «Добре, тоді ми вас не підвозимо, самі дійдете, все нормально». Я сказав: «Так», і так і закінчили. – ветеран*

Взаємодія ветеранів і ветеранок зі співробітниками та співробітницями поліції також демонструє важливість налаштованості обох сторін на комунікацію та готовності йти назустріч. Так, один із ветеранів-інформантів зазначив, що у доволі

складній ситуації йому допомогло те, що він був готовий спокійно та детально все пояснити поліцейським, а вони, своєю чергою, готові були його вислухати.

*Так. Тобто, ну, там просто вже почалася дуже сильна нерозберіха, бо там дівчина почала кричати, що її почали бити, там ще щось таке, ну, там дуже сильно ситуація пішла вже, ну, наперекос дуже сильно. І я вирішив повністю все по полочках, по правді, з самого початку розкласти. І, ну, він послухав, потім пішов до того свого командира, типу, командир там його послухав, і вони взяли, коротше, просто того хлопця відвозити і, ну, так, якби, у відділок собі забирати. А мені сказали, що, так, якби, ну, найди собі якийсь готель краще, ну, так, якби, переночуй, бо, каже, ну, що ми будемо тебе зараз везти кудись, переночуєш собі десь тут, і, кажу, зараз готелі так закриті. То вони заставили того хлопця лишити мені ключі, щоб я в нього переночував. — ветеран*

**Один із ветеранів поділився історією, коли він зазначив, що має зброю, і на такий виклик дуже швидко зреагувала поліція. Це допомогло респонденту привернути увагу до проблеми з порушниками громадського порядку у його дворі.**

*Я сказав, що в мене є зброя особиста. Якщо хтось вважає, що я буду її використовувати. Тобто вже в мене емоції мене перекидали. Коли я сказав, що в мене є зброя, поліцейські приїхали десь через дві хвилини. Ну, от. Тобто я її не доставав, не показував, просто сказав про це. От. І, ну, кажу, що їх увага була вже прикута до мене. Що я кажу: «Хлопці, я зброю не використовував, я її не доставав. От вона, вот документи, що це було попередження. Я просто питався захистив себе, тому що, я бачу, що ну, неадекватна ситуація вже відбувається». Вийшли сусіди вже хлопці, там підтримали, загалом, чоловік шість нас вже було. Підтримали, теж давали свідчення, що ситуація не вирішується протягом місяцями вже. — ветеран*

## Рекомендації ветеранів, ветеранок та захисників, захисниць для поліції

---

З точки зору ветеранів та захисників, із якими ми спілкувались, співробітники та співробітниці поліції повинні мати додаткову інструкцію чи рекомендації, аби вміти коректно та ефективно взаємодіяти із ветеранами та захисниками.

*Я не розбираюся в їхній службі. Служба – це така історія, коли є посадові інструкції. І в цих посадових інструкціях має бути посилення, що якщо, наприклад, ти стикаєшся, наприклад, там з ветераном або з військовослужбовцем, то в тебе має бути якийсь окремий кейс спілкування з ними. Напевно. Напевно. А може, й не має. – захисник*

Також важливим є розуміння та коректне врахування можливих психічних станів людей із бойовим досвідом.

*І це означає тільки одну річ, що, я так думаю, це моя якби гіпотеза, що вони, напевно, мають враховувати якийсь особливий психологічний стан людей, які повернулися з лінії фронту. Напевно. – захисник*

Також ветерани АТО / ООС зазначили, що їм необхідний прояв поваги з боку співробітників і співробітниць поліції.

*Ну, думаю, що, по-перше, це з боку поліцейських, мабуть, це додаткова якась повага, що люди-ветерани – це люди, які вміють користуватися зброєю, розуміють ну, по-перше, скажем так, виконали свій обов'язок і долг перед державою, перед людьми, коли це було потрібно. Тобто, взаємодія? Сложно сказати, щоб ще раз розвернути це питання якось поширше, да. – ветеран*

## Підсумки розділу 4

Захисники, захисниці та ветерани й ветеранки розуміють, що їхній статус впливає на характер взаємодії з поліцією. У випадку з захисниками й захисницями йдеться про те, що під час повномасштабного вторгнення підвищився ступінь поваги до них, проте ставлення і взаємодія залежать від конкретних випадків. Зі слів ветеранів і ветеранок, у ситуаціях за їхньої участі саме ветеранський статус формує ставлення співробітників і співробітниць поліції як до випадку, так і до ветерана чи ветеранки. Побажання щодо покращення взаємодії захисників, захисниць, ветеранів і ветеранок із поліцією в цілому збігаються з тими, які ми розглядали в розділі 3 цього звіту: потрібні окремі інструкції щодо реагування, розуміння особливостей наслідків бойового досвіду та служби, а також прояви розуміння та поваги до ветеранів і ветеранок.

## **Розділ 5. Взаємодія співробітників та співробітниць «Поліції діалогу» з ветеранами та ветеранками**

Українські ветерани та ветеранки беруть активну участь у суспільно-політичному житті країни. Як зазначають авторки дослідження «Довга тінь Донбасу. Реінтеграція ветеранів та зміцнення суспільної єдності в Україні» (2021)<sup>34</sup>, для багатьох ветеранів і ветеранок, особливо добровольців, їхня роль у Революції гідності та бойовий досвід є **«частиною загальної ідеї боротьби зі старими радянськими структурами, поганим управлінням та домінуванням Росії»**. Протест залишався одним із важливих каналів зв'язку між владою та громадянами і громадянками й після 2014 року, а мирні зібрання та протести ветеранів і ветеранок були видимою його частиною:

*Але якщо в нас досвід брати з 14-го року, коли там антитерористичної операції, в нас також учасники бойових дій, які виходили на протести [...] стосовно виділення земельної ділянки і тому подібне. — представник «Поліції діалогу»*

*Накал був. Ну, як — якщо учасники АТО, вони зібралися, їх тисяч 15, хода йде по центру міста. Деякі, ну... нормально все, а деякі щось алкоголь десь, щось йому не сподобалося, інцидент, конфлікти, перепалки. — представниця «Поліції діалогу»*

Про те, що протести ветеранів і ветеранок були значимими, ми почули під час проведення фокус-групи за участі співробітників та співробітниць «Поліції діалогу», завданням якої є медіація з учасниками й учасницями масових публічних заходів. Покладаючись на свій попередній досвід взаємодії з ветеранами-протестувальниками, вони говорили, що протести учасників та учасниць бойових дій і надалі будуть активними, щойно це дозволить ситуація в країні.

*Також думаю, що після перемоги дуже багато буде заходів за участю ветеранів і треба якомога більше, щоб їх чули, чули, чули. Щоб не було такого, що вони прийшли, і до них навіть ніхто не*

---

<sup>34</sup> Фрідріх Ю., Люткефенд Т. Довга тінь Донбасу. Реінтеграція ветеранів та зміцнення суспільної єдності в Україні. С. 36

*вийшов. Це буде просто ворог. Це люди, які хочуть, щоб їх чули з усіх кутків просто. – представник «Поліції діалогу»*

*Ті військовослужбовці, ветерани, які вже після... Ну, які повернуться до мирного життя і будуть приймати участь у масових заходах після оцієї війни, це зовсім інші військові, зовсім інші люди. Вони з більшими потребами у психологічній допомозі, вони більш непередбачувані. – представниця «Поліції діалогу»*

Водночас більш неформально респонденти й респондентки ділились із нами побоюваннями, що найбільшою небезпекою на цьому етапі буде використання політичними групами учасників та учасниць бойових дій у своїх інтересах, аби отримати більший резонанс та суспільний розголос через протестні акції. Це зокрема зазначають і автори згаданого звіту: **«політичні гравці можуть сприяти радикалізації, маніпулюючи ветеранами або використовуючи їх для своїх цілей, тим самим посилюючи недовіру ветеранів до політики та політиків»<sup>35</sup>.**

У цьому контексті особливо важливою є роль поліції, адже саме органи правопорядку виступають державним інструментом для забезпечення реалізації протесту, що за умов мирного характеру акції та без зброї, гарантується статтею 39 Конституції України<sup>36</sup>. Безпосередньо ж під час проведення зібрань ключовою є тактика поліцейських.

У 2017 році Національна поліція почала впроваджувати у роботі з протестувальниками й протестувальницями «антиконфліктні групи», або ж «поліцію діалогу»<sup>37</sup>. На неї покладаються завдання: сприяти проведенню масових заходів, захищати право громадян і громадянок на свободу мирних зібрань, підтримувати постійний діалог із учасниками й учасницями, запобігати можливим конфронтаціям та сприяти їхній деескалації.

---

<sup>35</sup> Там само.

<sup>36</sup> Конституція України, стаття 39

<sup>37</sup> 5 років з дня створення поліції діалогу - сила слова та спеціальна психологічна підготовка.

Отже, йдеться про те, що врегульовувати конфлікти потрібно несиловими методами. Як зазначає один із представників «Поліції діалогу», важливим принципом їхньої роботи є **відсутність спецзасобів та нагрудних відеокамер фіксації**.

*Коли я прийшов, там дуже сильно вже бурлили емоції, поприходило дуже багато керівників, і почали штук 5–6 людей вже біля нього стояти. Вони наче його з'їдять зараз. Коли ми прийшли з другим моїм колегою, ми почали відтягувати його від поліцейських цих всіх. Ми відійшли, щоб поспілкуватися з ним конфіденційно. У нас ще правило в поліції діалогу: ми без камер. Для того, щоб людина більш довіра була в нас. І, коли ми відійшли, він подивився на нас, ми без камери, ми без спецзасобів, і він почав вже відверто спілкуватися, що він би хотів там подати звернення. — представник «Поліції діалогу»*

*Плюс у спілкуванні з ветеранами саме поліції діалогу, що ми без засобів [...] Ми підходимо як цивільні люди. — представниця «Поліції діалогу»*

До 2022 року частина співробітників і співробітниць «Поліції діалогу» у Києві складалася з ветеранів і ветеранок, які до того брали участь в АТО у складі добровольчих батальйонів поліції. Після початку повномасштабної війни Росії багато ветеранів-поліцейських і ветеранок-поліцейських знову стали до лав сил оборони, а «Поліція діалогу» поповнилась новими співробітниками та співробітницями.



## Основні принципи спілкування поліцейських перемовників і перемовниць із ветеранами та ветеранками

---

Українські ветерани й ветеранки — неоднорідна група. Вони походять із різних соціальних прошарків, а їхній вік варіюється від вчорашніх студентів і студенток до людей передпенсійного віку. Усі ветерани й ветеранки різні, і співробітники та співробітниці «Поліції діалогу» зауважували це різноманіття досвідів у спілкуванні з ветеранами та ветеранками під час мирних зібрань:

*Скільки ветеранів, стільки і підходів до спілкування з ними. Бо немає єдиної методички, як з ними спілкуватися. — представниця «Поліції діалогу»*

*Приклад, що найбільше запам'ятала зі спілкування з військовим. У мене є близька людина, яка з десь 18–19 років служить на контрактній основі. І я помітила, що є дуже велика різниця між спілкуванням з людиною, яка мобілізована, і яка служить на контрактній основі. Бо, ну взагалі у нас на початку повномасштабної я... до військових, вони герої, вони наші герої, вони наші герої, вони найнайкращі. Але був такий момент, коли спілкуєшся з цією людиною, яка служить на контрактній основі, доносила до нього думку, що ти герой. А він каже: «Я не герой. Це моя робота. Я тут людей вбиваю». І з такими ну, з такими ветеранами з ними навіть, я би радила, навіть, не спілкуватися за війну. Він завжди, він ходить дуже такий похмурий, угрюмий, майже не спілкується з людьми, він дуже замкнутий. Це дуже замкнута людина стала. І, знаєте, що в ньому викликало [радість]? Коли ми зібрали йому на супер там якісь приціли за 80 тисяч гривень. Бо це його для роботи. — представниця «Поліції діалогу»*

Характерно, що першим принципом, про який згадували респонденти та респондентки, були **повага та техніка активного**

**слухання.** Притому початок такої комунікації повинен бути чітким та лаконічним, без зайвих рухів та фізичного контакту.

*Перш за все проявляти повагу, вміти вислухати людину. Це найголовніше. — представниця «Поліції діалогу»*

*Хочеться сказати, що є основні моменти, яких потрібно дотримуватись у спілкуванні. Це, по-перше за все, або якісь речення, або запитання, вони будуть максимально лаконічні, короткі. Особливо якщо людина, наприклад, тільки нещодавно повернулася з зони бойових дій, можливо, в неї контузія або взагалі, у такого військовослужбовця інше сприйняття реальності зараз. Він повернувся до цивільного життя, можливо, у відпустці, можливо, на реабілітації, будь-що. Але в нього такий дисонанс в голові, різка зміна обстановки з зони інтенсивних бойових дій. І він повертається до цивільних і розуміє, що тут зовсім інше життя. По-перше, це потрібно не підвищувати голос, розмовляти чітко, лаконічно, спокійно, без зайвої жестикуляції, нікого там не торкатися людини зайвої, фізичної контакту щоб не було. Проявляти повагу. Це все, що я зараз кажу, це були мої чіткі запитання там моїм рідним і друзям на відповідь на питання: «Як ви хочете, щоб з вами спілкувалися?». — представниця «Поліції діалогу»*

*Потрібно до всіх ставитися з повагою, не кричати. Тому що людина може бути в цивільному одязі, а ми не знаємо, що це за людина, звідки вона, і навіть якщо це не військова, а людина, яка була в умовній Авдіївці або в Маріуполі, який там чув вибухи, ну, можливо, якийсь декілька днів перебував на підвалі, так називаємо полонення. Тому він відчуває те ж саме, що і військовий. Він може мати ознаки ПТСР, і потрібно ставитися наразі максимально до людей толерантно, лаконічно, тому що навіть цивільна особа може бути з такими, на жаль, розладами або з ознаками таких розладів. — представниця «Поліції діалогу»*

**Притому деякі з наших респондентів і респонденток пов'язували прояв поваги зі свого боку з потребою ветерана або ветеранки у**

визнанні. Це, однак, залежить від людини та є індивідуальним, адже в інших випадках бажання виговоритись може бути першочерговим.

*Ну, потреба у визнанні більш така. От він хоче бути визнаним, і тут треба максимум поваги до нього. Тут, знову ж таки, індивідуальні. Деякі хочуть там культурного спілкування. У мене був досвід, коли, навпаки, він хотів, коли я почала спілкуватись з ним, як просто з другом, і він пішов тоді на контакт. — представниця «Поліції діалогу»*

Респонденти й респондентки також звертали увагу на те, що під час встановлення контакту з ветеранами й ветеранками — учасниками й учасницями акції протесту не варто ставити надмірну кількість питань, адже важливим є саме **знайомство з людиною**.

*Якщо людина не хоче щось розповісти, не потрібно їй задавати дуже багато якихось питань. Ну, як кажуть, лізти в душу. Якщо спочатку якийсь короткий контакт, познайомитися з людиною, Дізнатись, хто вона, звідки. І, якщо вона захоче, якщо військовий ветеран захоче, то він сам все розповість, навіть дасть відповідь сам на ті питання, які військовому задавати не можна. Ну, типу, ти вбивав людину і так далі. То, якщо людина не пішла на контакт, вона навіть всі свої травмуючі події все одно сама розкаже... — представниця «Поліції діалогу»*

**Важливо не лише слухати, але і почути людину.** Співробітники й співробітниці «Поліції діалогу» підкреслювали, що якщо людина готова говорити, то необхідно дати ветерану або ветеранці розуміння, що поліцейські-перемовники й перемовниці для того тут і є, аби він або вона були почутими.

*В них в основному із тими, з ким я спілкувалася, одна біда. Мене не чують, мене не бачать, мене не сприймають. Я був там, я вас захищав, я щось робив, про мене забули. Ось така біда. — представниця «Поліції діалогу»*

*Наш лозунг — «Послухай і почуй». — представниця «Поліції діалогу»*

*Я вважаю, що головне спілкування з ветераном – це треба його почути, що його чують, і що він потрібен. Якщо оці два аспекти у них є, все, одразу друга йде настрій діалога, і він переходить на другу лінію. І, якщо чуть вліво-вправо, все, одразу розгорається моментально, і нічим не остановиш. – представниця «Поліції діалогу»*

## Під час конфліктних ситуацій

---

Однією з тактик, до якої вдаються поліцейські-перемовники й перемовниці, аби запобігати конфлікту, коли градус комунікації підвищено, є відволікання агресивних учасника чи учасниці акції у ході розмови та переведення теми обговорення.

*Треба тут головне перебити увагу на себе. [...] Тут будеш говорити дуже довго, бо це дуже довго. Але тут головне, щоб, коли ти втомлюєшся, щоб колега тебе підмінив. Не то, що підмінив, а якимось збити тему, коли тема вже заходить просто вже розказав про те, що в принципі, вони нам не допоможуть. Тут головне перебити тему, щоб завершити. — представник «Поліції діалогу»*

На етапі, коли таких агресивних учасника чи учасницю акції помічено, поліцейські координують свої дії за допомогою чатів, а надалі розпочинають комунікацію.

*В нас є свої чати, там, де скидають інформацію, коли приходить агресивна людина. І тоді ми реагуємо, як поліцейський діалог, йдемо на спілкування. — представник «Поліції діалогу»*

## Спілкування з організаторами й організаторками акцій

---

Іншою дієвою тактикою є спілкування з організаторами й організаторками акцій, які за умов успішного встановлення діалогу допомагають співробітникам та співробітницям поліції координувати дії інших учасників та учасниць протесту. Йдеться про те, що поліція разом із протестувальниками й протестувальницями забезпечує мирний характер проведення заходу.

*Не виділяють всім там земельну ділянку. Привезли з собою ґрунт. Висипали його під цією установою, до якої вони прийшли. Тут вже інше, тут просто спілкуєшся з організаторами. – представник «Поліції діалогу»*

*Давайте разом подумаємо, як вирішити. Тому що, я дзвонив туди в Генштаб, туди-туди. Намагався вам допомогти вирішити цю проблему. – представник «Поліції діалогу»*

## Робота в парі

---

Співробітники та співробітниці «Поліції діалогу» спілкуються з учасниками й учасницями акцій у парах із колегами. Це допомагає безперервно підтримувати комунікацію, замінювати одне одного і допомагати. Водночас важливим є те, щоб навколо одного учасника чи однієї учасниці мітингу не збиралось надто багато поліцейських, адже це лише посилює напругу.

*Так, взаємодія в парі, так працювати. І, наприклад, це з прикладу я вам розкажу, що так це подіяло. Людина з людиною поговорила, і ці далі проводили свій захід, а людина там. Він правда, пару раз ще повертався, бо щось, видно, згадав, розказав. — представник «Поліції діалогу»*

*А могло б бути трошки по-іншому, якщо б далі поліцейські ті, які не вміли спілкуватися з ним, продовжували би це, більше його б на агресію виводили. Тому для мене це ця практика була, що потрібно відводити такого ветерана, конституційно спілкуватися, щоб він входив в довіру тобі, і вирішувати спокійно його питання. Щоб не було двоє, троє, четверо поліцейських біля нього. Ось це дуже так. — представник «Поліції діалогу»*

*Головне, говорити друг з другом не з таким емпатичним зв'язком, як друг із другом. Ця емпатія повинна бути, активне слухання, це все разом. — представник «Поліції діалогу»*

Найбільш успішними прикладами своєї роботи на акціях протесту співробітники та співробітниці «Поліції діалогу» вважають історії про те, коли вдавалося не просто запобігти конфлікту та вислухати людину, а допомогти у вирішенні проблеми. Цьому може сприяти комунікація з органами влади або уможливлення такого діалогу між учасниками й учасницями протесту та представниками і представницями уповноважених інституцій.

*І хотілося взагалі, коли є у них проблема, наприклад, от вони повідомляють нас ну, бували такі не про ветеранів, але хотілось, щоб це з ветеранами також було. Коли є якась проблема у людей, вони повідомляють там повідомленням органи місцевої влади про проведення акцій, воно заходить до нас це повідомлення, ми з ними комунікуємо, зв'язуємося. І ця проблема вирішується до того, як вони вийшли на вулицю. Вона вирішилася, ця проблема. Їм нема потреби виходити, тобто ми скомунікували з тими людьми, до якої ця проблема, ми це питання все вирішили, і в принципі людьми не виходить. Це ідеальна комунікація, яка може бути. — представник «Поліції діалогу»*

Притаманною ветеранам і ветеранкам рисою, на думку наших респондентів і респонденток, є **загострене почуття справедливості**. Іншими словами, ветерани та ветеранки не схильні миритись із проявами корупції, тіньовими схемами, невдачами в реформуванні або непрозорим розподілом суспільних благ. Саме це робить їх активними учасниками та учасницями акцій протесту.

*На заходах нема. Так, в принципі, в побут то. Ну, в людей деяких, ну, таке, знаєте почуття загострення несправедливості, або справедливості. — представник «Поліції діалогу»*

Щодо уявлень про посттравматичний стресовий розлад, то співробітники і співробітниці «Поліції діалогу» зауважували, що вони не в праві ставити діагноз. Тож необхідно остерігатись упереджень, які можуть повпливати на подальшу комунікацію.

*Що про ПТСР багато ми тут говоримо за це посттравматичний ці синдроми. Ну, тут не ставити діагноз, не говорити собі одразу, що от в нього ПТСР і все. Тут, ну, головне не ставити ніякого діагнозу нікому взагалі не ставити. — представниця «Поліції діалогу»*

*Ну, ми не кажемо, що все, якщо ти військовий, ти ПТСР. Будь-якій особі не можна ставити діагнози, не беручи там, або у тебе там якийсь ще розлад, їх там купа, на жаль. Просто підозрювати про те,*



*що він може бути, ну, не виключати цієї можливості. —  
представниця «Поліції діалогу»*

## Вироблення навичок та тренінги

---

Навички медіації та фасилітації набуваються у ході досвіду, через безпосередню практику. Знайти підхід у спілкуванні з тією чи іншою соціальною групою на протесті також допомагає особистий досвід. У випадку комунікації з ветеранами й ветеранками йдеться про те, чи співробітник або співробітниця поліції мали бойовий досвід чи мають серед кола спілкування ветеранів та ветеранок.

*Мої навички, вони чисто практичні. Бо я скільки читала всіляких книг, воно на практиці не завжди працює. Все, що я для себе взяла, це виключно з практики, бо, як я вже сказала, у мене багато знайомих, і друзів, і рідних військовослужбовців, ветеранів. — представниця «Поліції діалогу»*

Підвищення кваліфікації може відбуватись шляхом тренінгів, які вже періодично проводять у «Поліції діалогу»<sup>38</sup>, проте, можливо, недостатньо регулярно. Однію з інституцій, яка організовує подібні навчання, є Консультативна місія Європейського Союзу. На таких заходах, за словами наших респондентів та респонденток, їх найбільше цікавлять навички управління конфліктом та психологічні аспекти.

*[Під час] навчання більш за все цікавить деескалація, фасилітація. Ну, тобто, напрямок психологічний, щоби працівник превентивної комунікації сам зміг себе... Ну, як от професійно тримати свій психологічний стан, так і зміг вплинути на людину, яка там щось, щось з нею стресово не в порядку. — представниця «Поліції діалогу»*

---

<sup>38</sup> Майбутнє поліції діалогу в Україні: співробітники НПУ, що пройшли тренінги КМЄС навчають своїх колег — EUAM Ukraine [euam-ukraine.eu/ua/news/future-of-ukrainian-dialogue-policing-looking-good-as-euam-trained-police-of-ficers-train-colleagues/](https://euam-ukraine.eu/ua/news/future-of-ukrainian-dialogue-policing-looking-good-as-euam-trained-police-of-ficers-train-colleagues/)

У контексті наступних викликів, співпраця з іншими профільними організаціями та фаховими психологами й психологинями повинна бути й надалі у фокусі уваги організаторів та організаторок навчань для поліцейських – перемовників та перемовниць.

*Ну, я... пропозиції з колегами, це, що, дійсно, коли, що ці інституції, якщо вони будуть працювати, дійсно, вони будуть працювати, щоб була взаємодія з поліцією також, що можна було залучати навіть в допомозі психологам, психологам теж, щоб розбирати будь-які стемки, щоб можна було допомагати їм... можна було помагати... – представниця «Поліції діалогу»*

*Також хотілося б, наприклад, щоб... заходи відбуваються, і, ну, після закінчення війни, в якому випадку, я надіюсь, що буде державна забота, і будуть створені якісь центри, так, психологічна підтримка, в тому числі, у час такої війни. І, відповідно, хотілося б, щоб і психологи, які працюватимуть з військовими, щоб вони також нас запрошували, щоб ми дивилися, як це все відбувається. – представник «Поліції діалогу»*

# Висновки

Взаємодія поліції та ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць – складна, проте важлива тема. Проведене нами дослідження продемонструвало нам:

- Основними проблемними моментами для ефективної та неконфліктної взаємодії виступають загальне сприйняття та стереотипні уявлення кожної сторони щодо одна одної, хоча переважає у цій взаємодії упереджене ставлення саме до працівників та працівниць поліції як до таких, які мають служити, яким не можна довіряти тощо.
- Іншим бар'єром є **невизначеність алгоритмів реагування, а саме відсутність комплексного підходу до вирішення ситуацій, які стосуються ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць**. Наприклад, якщо йдеться про домашнє насильство, то невизначеним є алгоритм профілактичних заходів для захисників та захисниць. Відсутність такого алгоритму може зумовити повторні випадки насильства. Подібним бар'єром також є **відсутність фахівців, які орієнтуються в потребах ветеранів і ветеранок**, хоча робота в цьому напрямку вже починає проводитись на державному рівні.
- Якщо говорити про захисників та захисниць, то алгоритм реагування ускладнюється тим, що з ними працює не лише поліція, а й військові структури. Важливо зазначити, що існує процесуальна визначеність між тим, коли ВСП може бути залучена до взаємодії (якщо випадок відбувається під час служби, в т.ч. у відпустці тощо), а коли – ні. Проте виникають нюанси щодо самої процедури, характеру реагування та загального відгуку ВСП на різні випадки за участю захисників та захисниць.

Самі поліцейські зазначають, що важливим є впровадження практик «рівний-рівному» для покращення взаємодії поліції та ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць. Також співробітники та співробітниці поліції наголошують на потребі комплексного

підходу, тобто роботи всіх державних установ задля вирішення проблем ветеранів та ветеранок.

Працівники і працівниці поліції не усвідомлюють потенційний вплив поранень і травм ветеранів та ветеранок на їхню комунікацію (порушення мовлення, координації, швидкості реакції). Проте поліцейські не завжди можуть відрізнити стан ветерана або ветеранки, що виник внаслідок поранень, травм і травматичного досвіду від стану алкогольного чи наркотичного сп'яніння, що стає бар'єром в комунікації. Працівники та працівниці поліції усвідомлюють підвищений ризик наявності зброї у ветеранів, ветеранок, захисників та захисниць, та зазначають, що важливим у випадках реагування є вміння правильно комунікувати, знаходити спільну мову, аби зменшити ризики застосування зброї.

**Зважаючи на результати нашого дослідження, ми вважаємо, що необхідним є навчання поліцейських у різних аспектах взаємодії із ветеранами, ветеранками, захисниками та захисницями.**

Окремо варто зауважити, що під час навчання варто розділяти працівників та працівниць поліції на дві категорії: епізодична комунікація (патрульні поліцейські, оперативно-слідчі групи, криміналісти тощо) та постійна профілактична комунікація (дільничні поліцейські, офіцери й офіцерки громад). Саме комунікація на сталій основі може забезпечити підтримку ветеранів, ветеранок та їхніх сімей.

# Використані джерела

1. Україна. Верховна Рада України. Про Національну поліцію. Закон України 580-VIII. Ухвалено 2 липня 2015.  
[zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text)
2. Ветеран Хаб. «Шлях ветеранів та ветеранок»:  
[drive.google.com/file/d/1gSlkhpMoJHDFNgO6FV0o-y6oA99ieq6a/view](https://drive.google.com/file/d/1gSlkhpMoJHDFNgO6FV0o-y6oA99ieq6a/view)
3. Ветеран Хаб, Принцип, Простір можливостей, Юридична сотня. «Політика щодо ветеранів та їхніх сімей»  
[drive.google.com/drive/folders/1\\_em7x3iJhxAyE7DW7afJz0baOf6SP218](https://drive.google.com/drive/folders/1_em7x3iJhxAyE7DW7afJz0baOf6SP218)
4. Україна. Міністерство внутрішніх справ України. Про затвердження Інструкції з організації реагування на заяви і повідомлення про кримінальні, адміністративні правопорушення або події та оперативного інформування в органах (підрозділах) Національної поліції України. Наказ Міністерства внутрішніх справ України 357. Ухвалено 27 квітня 2020. [zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0443-20#Text](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0443-20#Text)
5. Україна. Верховна Рада України. Про екстрену медичну допомогу. Закон України 5081-VI. Ухвалено 5 липня 2012.  
[zakon.rada.gov.ua/laws/show/5081-17#Text](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5081-17#Text)
6. Скоро працюватимуть по всій країні: Фондація разом з поліцією провели стратегічну сесію щодо уповноважених з питань ветеранів - Ukrainian Legal Aid Foundation. Дата звернення 10 червня 2024  
[ulaf.org.ua/news/%D1%81%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%BE-%D0%BF%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%8E%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%82%D1%8C-%D0%BF%D0%BE-%D0%B2%D1%81%D1%96%D0%B9-%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%96-%D1%84%D1%83/](http://ulaf.org.ua/news/%D1%81%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%BE-%D0%BF%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%8E%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%82%D1%8C-%D0%BF%D0%BE-%D0%B2%D1%81%D1%96%D0%B9-%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%96-%D1%84%D1%83/)

7. United Nations Development Programme. Returning Home: Understanding the Perspectives of Veterans in Ukraine after the 24th of February 2022: [undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-05/ua-score-veterans-report-en.pdf](https://undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-05/ua-score-veterans-report-en.pdf)
8. Opendatabot. «Рекордну кількість справ про домашнє насильство зареєстрували у 2024 році – Опендатабот». Опендатабот, 8 березня 2024. [opendatabot.ua/analytics/domestic-violence-2023](https://opendatabot.ua/analytics/domestic-violence-2023)
9. Уляненко, Валерій. «Кількість справ про домашнє насильство в Україні б'є рекорди: похмура статистика». ГЛАВКОМ, 10 березня 2024. [glavcom.ua/country/society/kilkist-sprav-pro-domashnje-nasilstvo-v-ukrajini-bje-rekordi-pokhmura-statistika-989993.html#google\\_vignette](https://glavcom.ua/country/society/kilkist-sprav-pro-domashnje-nasilstvo-v-ukrajini-bje-rekordi-pokhmura-statistika-989993.html#google_vignette)
10. Україна, Верховна Рада України. Про запобігання та протидію домашньому насильству. Закон України 2229-VIII, ухвалено 7 грудня 2017. [zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text)
11. Україна. Міністерство соціальної політики України. Про затвердження Типової програми для кривдників. Наказ Міністерства соціальної політики України 1434. Ухвалено 1 жовтня 2018. [zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1222-18#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1222-18#Text)
12. Україна. Міністерство соціальної політики України Про затвердження Методичних рекомендацій до корекційних програм для осіб, які вчиняють насильство в сім'ї. Наказ Міністерства соціальної політики України 838. Ухвалено 29 жовтня 2014: [zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0838739-14#Text](https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0838739-14#Text)
13. Ветеран Хаб. «Шлях коханої воїна»: [kohana.veteranhub.com.ua/research](https://kohana.veteranhub.com.ua/research)
14. VA.gov | Veterans Affairs. Firearm Suicide Prevention & Lethal Means Safety. [va.gov/reach/lethal-means/](https://va.gov/reach/lethal-means/)



15. Chris A. Williams, *Police Control Systems in Britain, 1775–1975: From Parish Constable to National Computer* (Manchester: Manchester University Press, 2014).
16. Sunshine, Jason, and Tom R. Tyler. «The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing». *Law & society review* 37.3 (2003): 513-547.
17. Worden, Robert E., and Sarah J. McLean. «Research on police legitimacy: The state of the art». *Policing: An International Journal* 40.3 (2017): 480-513.
18. Rahbek-Clemmensen, J., Archer, E. M., Barr, J., Belkin, A., Guerrero, M., Hall, C., & Swain, K. E. O. (2012). Conceptualizing the Civil–Military Gap: A Research Note. *Armed Forces & Society*, 38(4), 669-678. [doi.org/10.1177/0095327X12456509](https://doi.org/10.1177/0095327X12456509)
19. Женевський центр з врядування у секторі безпеки. Навчальний посібник з доброчесності поліції [dcaf.ch/sites/default/files/publications/documents/DCAF\\_PIBP\\_Training%20Manual\\_ENG\\_2019\\_print\\_ua.pdf](https://dcaf.ch/sites/default/files/publications/documents/DCAF_PIBP_Training%20Manual_ENG_2019_print_ua.pdf)
20. Оцінка громадянами ситуації в країні та дій влади. Довіра до соціальних інститутів, політиків, посадовців та громадських діячів (січень 2024р.) - Разумков центр [razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-sytuatsii-v-kraini-ta-dii-vlady-dovira-do-sotsialnykh-inytyutiv-politykiv-posadovtsiv-ta-gromadskykh-diiachiv-sichen-2024r](https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-sytuatsii-v-kraini-ta-dii-vlady-dovira-do-sotsialnykh-inytyutiv-politykiv-posadovtsiv-ta-gromadskykh-diiachiv-sichen-2024r)
21. За підтримки Фонду пройшла стратегічна сесія щодо уповноважених з питань ветеранів. Міжнародний фонд «Відродження». Дата звернення 10 червня 2024 [irf.ua/za-pidtrymky-fondu-projshla-strategichna-sesiya-shhodo-upovnovazhenyh-z-pytan-veteraniv/](https://irf.ua/za-pidtrymky-fondu-projshla-strategichna-sesiya-shhodo-upovnovazhenyh-z-pytan-veteraniv/)
22. Фрідріх Ю., Люткефенд Т. Довга тінь Донбасу. Реінтеграція ветеранів та зміцнення суспільної єдності в Україні: Конституція України:

[zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text)

- 23.** Україна. Верховна Рада України. Конституція України. 254к/96-ВР. Ухвалено 28 червня 1996.  
[zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text)
- 24.** Полек, Носкова, Галан, Яворська, Шматко, Пашкіна, Принцип. За лаштунками турботи: близькі ветеранів та доглядова праця. Аналітична записка. Київ, 2024.  
[pryncyp.com/wp-content/uploads/2024/02/turbota.pdf](https://pryncyp.com/wp-content/uploads/2024/02/turbota.pdf)
- 25.** 5 років з дня створення поліції діалогу - сила слова та спеціальна психологічна підготовка. ГУНП у місті Києві. дата звернення 10 червня 2024.  
[kyiv.npu.gov.ua/news/5-rokiv-z-dnya-stvorennya-politsii-dialogu-sila-slova-ta-spetsialna-psikhologichna-pidgotovka?alphabet=%D0%97](https://kyiv.npu.gov.ua/news/5-rokiv-z-dnya-stvorennya-politsii-dialogu-sila-slova-ta-spetsialna-psikhologichna-pidgotovka?alphabet=%D0%97)
- 26.** «Майбутнє поліції діалогу в Україні: співробітники НПУ, що пройшли тренінги КМЄС навчають своїх колег – EUAM Ukraine». EUAM Ukraine. Дата звернення 10 червня 2024.  
[euam-ukraine.eu/ua/news/future-of-ukrainian-dialogue-policing-looking-good-as-euam-trained-police-officers-train-colleagues/](https://euam-ukraine.eu/ua/news/future-of-ukrainian-dialogue-policing-looking-good-as-euam-trained-police-officers-train-colleagues/)