



Національна ПОЛІЦІЯ

загальні рекомендації щодо
взаємодії із ветеранами
і ветеранками

Команда Ветеран Хаб розробила ці рекомендації у період стрімкого зростання чисельності ветеранів та ветеранок, які продовжують службу і починають цивільне життя під час війни, а також їхніх сімей. Ми переконані, що врахування досвіду ветеранів і ветеранок під час взаємодії поліції із громадянами має стати складовою національної політики щодо ветеранів та членів їхніх сімей – необхідної нової державної політики.¹

¹ У 2023 році Veteran Hub, Принцип, Простір можливостей, Юридична сотня та VETERANKA презентували першу Концепцію державної політики щодо ветеранів та їхніх сімей і відтоді продовжують адвокацію розробки та впровадження політики на державному рівні.



Ці рекомендації для змін процедур реагування створені на основі результатів дослідження, яке провела команда Ветеран Хаб спільно з IREX в межах Програми Реінтеграції Ветеранів. Метою дослідження був розвідувальний аналіз наявного досвіду та загальних патернів взаємодії ветеранів та ветеранок зі співробітниками та співробітницями поліції.

В період із січня по березень 2024 року ми провели дослідження, а саме — глибинні напівструктуровані інтерв'ю з:

- представниками патрульної поліції, які взаємодіяли з ветеранами
- представниками та представницями кримінального блоку поліції
- представниками та представницями «поліції діалогу» та ветеранами, які взаємодіяли з поліцією у статусі потерпілих у ненасильницьких злочинах.

Основою для дослідження стало знання про те, що і до повномасштабного вторгнення, і під час нього, поліцейські та ветерани і ветеранки мають певну культуру взаємодії між собою. Взаємодія ветеранів і ветеранок із поліцією може відбуватися в різноманітних формах, як-от особисті звернення щодо порушення прав та свобод, надзвичайні ситуації, дорожньо-транспортні 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 та зловмисницями, свідками чи потерпілими.

Крім того, в процесі переходу до цивільного життя ветерани й ветеранки можуть ставати вразливими до взаємодії з поліцією 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.

Дослідження стало першим у цій темі і мало розвідувальний характер, тому наразі цих результатів недостатньо для формування фінальних рекомендацій до Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції України, Міністерства у справах ветеранів та інших стейкхолдерів щодо конкретних змін політик і процедур.

Тому першочергово ми рекомендуємо продовжувати дослідження взаємодії поліції та ветеранів і ветеранок, зокрема ситуацій, де ветерани і ветеранки є потерпілими або свідками подій. Також доцільним є глибший аналіз окремих передумов

і обставин взаємодії поліцейських із ветеранами і ветеранками, оскільки алгоритми взаємодії під час порушення ПДР та у випадках домашнього насильства мають різні особливості та потребують детального аналізу для створення конкретних рекомендацій до політик і процедур такої взаємодії.

Водночас ключові знахідки дослідження дали нам можливість визначити загальні рекомендації до керівництва Національної поліції України, втілення яких сприятиме покращенню взаємодії між ветеранами і ветеранками.

Ключові результати та висновки, які допоможуть краще зрозуміти, на чому ми базуємо наші рекомендації:

- Основними бар'єрами для ефективної та неконфліктної взаємодії між поліцейськими та ветеранами та ветеранками виступають загальне сприйняття та стереотипні уявлення кожної сторони щодо одна одної.
- Іншою перепорою ефективної взаємодії є невизначеність алгоритмів реагування Національної поліції, а саме відсутність комплексного підходу до вирішення ситуацій, які стосуються ветеранів, ветеранок, військовослужбовців і військовослужбовиць.
- Ще одним бар'єром є відсутність фахівців і фахівчинь у Національній поліції України, які

орієнтуються в потребах ветеранів і ветеранок, хоча робота в цьому напрямку вже починає проводитись на державному рівні.

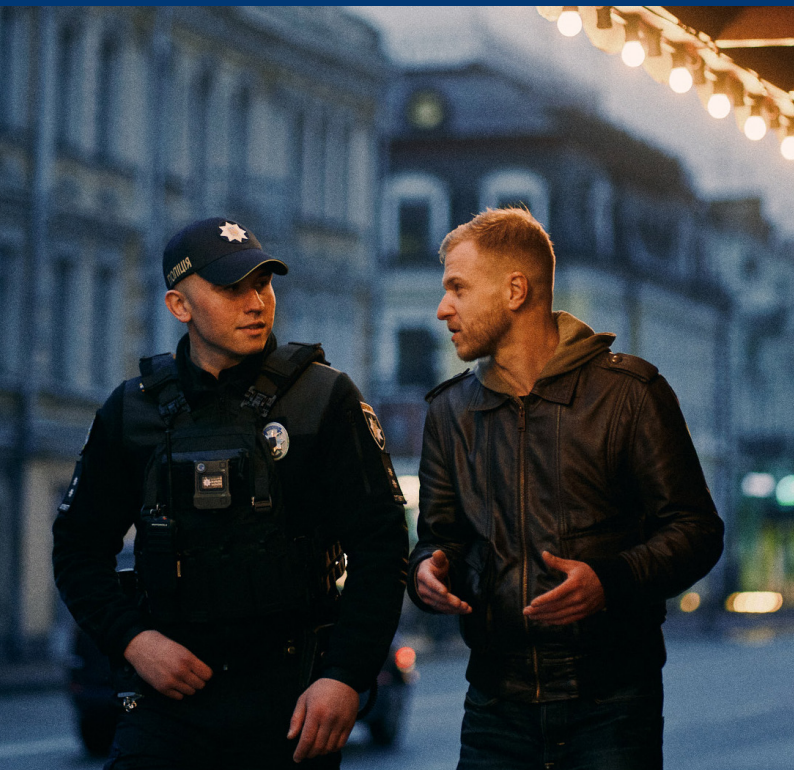
- Співробітники та співробітниці поліції наголошують на потребі комплексного підходу, тобто роботи всіх державних установ задля розв'язання проблем ветеранів та ветеранок.

Усі ключові знахідки та результати дослідження дали можливість виявити виклики, з якими зіштовхуються працівники та працівниці Національної поліції під час взаємодії з ветеранами та ветеранками, а також інструменти, які поліцейські мають наразі та хотіли б мати для подолання можливих бар'єрів такої взаємодії. Ці знахідки також стали основою для посібника "Взаємодія поліції, ветеранів та ветеранок", у якому команда Ветеран Хаб ділиться техніками, які техніками, які можуть допомогти поліції у роботі та під час комунікації у різних ситуаціях, зокрема з ветеранами і ветеранками. Цей посібник ми передаємо Національній поліції України для поширення серед працівників та працівниць.

1

Ідентифікована проблема

Поліцейським бракує знань щодо того, які фізичні та психоемоційні прояви можуть виникати внаслідок участі у бойових діях та як враховувати досвід ветеранів та ветеранок під час взаємодії з ними



Співробітники та співробітниці поліції усвідомлюють, що ветерани, ветеранки, військовослужбовці та військовослужбовиці можуть мати певні психоемоційні наслідки участі в бойових діях. Водночас представники та представниці поліції не мають достатньо інформації про те, якими можуть бути емоційні або поведінкові реакції людей, які брали участь у бойових діях.

Співробітники та співробітниці поліції не мають чітких алгоритмів деескалації кризової ситуації чи взаємодії з ветеранами й ветеранками. Представники та представниці поліції будують стратегії комунікації та взаємодії, спираючись лише на власний досвід, якого іноді може бракувати.

Окрім цього, важливим аспектом є також психологічна й емоційна стійкість та саморегуляція самих поліцейських.

Пропоноване рішення: Запровадити у навчальні програми первинної підготовки та підвищення кваліфікації працівників та працівниць Національної поліції України курси щодо інструментів вирішення конфліктів, психологічної самопідтримки та навичок взаємодії під час викликів, зокрема з ветеранами і ветеранками.

Ми рекомендуємо Національній поліції України та Міністерству внутрішніх справ оновити навчальні програми різних рівнів підготовки, щоб поліцейські

під час навчання або підвищення кваліфікації отримували інформацію, яка покращить їхні навички взаємодії з громадянами, зокрема з ветеранами і ветеранками.

Окремо рекомендуємо звернути увагу на включення у такі навчальні програми курсів щодо інструментів психологічної самопідтримки, оскільки робота поліцейських, зокрема комунікація під час викликів з потерпілими та свідками, потребує стриманості, емоційної регуляції та витримки. Брак інструментів самопідтримки впливає на можливість поліцейських ефективно комунікувати та взаємодіяти протягом тривалого часу.



Важливо врахувати: Під час впровадження навчання або інструментів для покращення взаємодії поліції з громадянами варто уникати надмірної формалізації цих інструментів у додаткові інструкції.

Під час дослідження інформанти й інформантки зазначають, що на практиці може бути зручніше керуватися «здоровим глуздом», ніж мати додаткову інструкцію, оскільки недотримання інструкцій має низку наслідків для співробітника чи співробітниці поліції, а самі інструкції можуть не бути адаптованими під конкретні ситуації.

2

Ідентифікована проблема

Національній поліції України бракує фахівців у справах ветеранів і ветеранок



За словами інформантів та інформанток дослідження, працівники й працівниці поліції відчують потребу в фахівці або фахівчині, які були б компетентними в питаннях, які стосуються справ ветеранів і ветеранок, зокрема щодо процедурних і документальних аспектів, із якими подекуди звертаються до поліцейських відділків та до поліцейських офіцерів громад.

Пропоноване рішення: Продовжити розвиток інституту уповноважених із питань ветеранів і ветеранок у Національній поліції України, та поступово поширювати знання щодо особливостей взаємодії з ветеранами і ветеранками серед усіх працівників Національної поліції.

За новинами станом на грудень 2023 року, Національна поліція України спільно з громадянським суспільством, розпочала створення інституту уповноважених із питань ветеранів та ветеранок.² Серед завдань уповноважених із питань ветеранів та ветеранок, які визначили громадські організації та поліція під час стратегічної сесії, є, зокрема, допомога ветеранам та ветеранкам у розв'язанні

² Скоро працюватимуть по всій країні: Фондація разом з поліцією провели стратегічну сесію щодо уповноважених з питань ветеранів – [ULAF](#). (б. д.). [ULAF.i](#).



проблем, а також проведення занять із працівниками та працівницями поліції з питань взаємодії з ветеранами та ветеранками. Початок роботи таких фахівців і фахівчинь на місцях може значно посилити спроможності Національної поліції України у підтримці ветеранів і ветеранок щодо процедурних і документальних аспектів та загалом взаємодії.

З дослідження ми також знаємо, що поліцейські вбачають потребу і готові брати участь у додатковому навчанні, зокрема тренінговому та короткотерміновому, для здобуття знань та навичок щодо особливостей взаємодії з ветеранами та ветеранками. Таке навчання можна проводити на основі тренінгових центрів органів поліції, зокрема із залученням експертів з громадського середовища.

У таке навчання важливо включати практичну складову відпрацювання сценаріїв взаємодії, зокрема з ветеранами та ветеранками та аналізу випадків, які реально відбуваються у поліції.



Важливо врахувати: Ветеранська спільнота не є гомогенною, відповідно жоден ветеран або ветеранка не можуть представляти усіх інших. Однак уповноважені з питань ветеранів можуть допомогти представникам поліції краще зрозуміти яким може бути ветеранський досвід і як можна врахувати його під час взаємодії.

У цьому контексті важливим є системний аналіз випадків та ситуацій взаємодії поліції та ветеранів і ветеранок, який дозволить краще розуміти потреби поліцейських щодо навчання. Водночас збільшення кількості ветеранів та ветеранок серед працівників поліції, і поширеність їхнього досвіду всередині Національної поліції також буде позитивно впливати на взаємодію між цими групами.

Авторський колектив Veteran Hub

Аналітики: Сергій Баглай, Дар'я Яшкіна

Юрист: Олександр Бабенко

Супервізорка проєкту:

Катерина Скороход,
директорка аналітичного центру

Менеджерки проєкту: Марія Куделя,
Анастасія Костенко, Єлизавета Канєвська

Зовнішній експерт: Максим Січкаренко, психолог

Внутрішнє рецензування:

Івона Костина, голова правління

Верстка: Світлана Початун

Редакторки: Дарина Чупат, Софія Персань

Коректорка: Софія Туранська

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

Рекомендації (або будь-яка окрема їхня частина) є твором і охороняються відповідно до чинного законодавства України. Усі майнові права належать Veteran Hub (БО «Благодійний Фонд "Ветеран Хаб ++"»). Будь-яке використання матеріалів, які містить даний документ, дозволене лише за умови згадки першоджерела та інтерактивного посилання на нього.

Цей проєкт став 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.