

Взаємодія поліції, ветеранів та ветеранок



Взаємодія поліції, ветеранів та ветеранок

Посібник для Національної поліції

Ви, як співробітники та співробітниці Національної поліції, є тими людьми, які першими приходять на допомогу громадянам та громадянкам України. Обставини, в яких ви взаємодієте з ними, щоразу різні, адже залежать від конкретного випадку та ситуації. Завдяки дослідженню та співпраці з ветеранами та ветеранками, ми ідентифікували специфіки та проблеми взаємодії поліції з цією групою. Ми також поспілкувалися з представниками та представницями поліції та визначили, що допомагає вирішувати конфлікти за участі ветеранів та ветеранок, а що заважає цьому.

У цьому посібнику ми хочемо підсвітити низку чинників у взаємодії під час викликів, яка може бути цінною загалом в ширшому контексті комунікації поліції.

Тому цей посібник не є путівником зі взаємодії лише з ветеранами та ветеранками: він містить інструменти, механізми, знахідки та знання, які можуть допомогти працівникам та працівницям Національної поліції під час взаємодії з людьми в будь-яких конфліктних ситуаціях, із людьми в кризових станах, але так само висвітлює проблематику та поради у випадках взаємодії з ветеранами та ветеранками.

Ми знаємо, як багато ви зараз робите для захисту українців та українок, і ми вдячні вам за ваші зусилля та службу, тож нехай цей посібник буде для вас помічною пам'яткою, яка підсилить ваш досвід та знання.

Дослідження, що лягло в основу цього посібника, стало можливим завдяки сприянню, підтримці та відкритості Національної поліції та Міністерства внутрішніх справ України. Ми дякуємо представникам та представницям Національної поліції України, які взяли участь у проєкті та поділилися цінною для дослідження інформацією про виклики та особливості їхнього досвіду взаємодії з ветеранами й ветеранками під час викликів.

Матеріал створено завдяки Програмі реінтеграції ветеранів, яку реалізує IREX та Ветеран Хаб за підтримки Державного департаменту США. Вміст є виключною відповідальністю Ветеран Хабу і не обов'язково відображає погляди Державного департаменту США та IREX.

Виготовлено з благодійною метою. Лише для безоплатного розповсюдження.

Співзасновниця Ветеран Хабу:

Івона Костина

Старша менеджерка та супервізорка:

Катерина Скороход

Менеджерки:

Марія Куделя (старша менеджерка),
Анастасія Костенко та Єлизавета Канєвська

Аналітична команда проєкту:

Сергій Баглай, Дар'я Яшкіна

Редакторки:

Дарина Чупат, Софія Персань

Дизайнерка:

Ганна Волкова

Коректорка:

Анастасія Костенко

Автори та авторки:

Олександр Бабенко, Максим Січкаренко,
Ольга Кухарук, Тетяна Мельник,
Катерина Тімакіна, Діана Проценко,
Поліна Балтаджи, Лілія Олійник

Національна поліція і взаємодія з ветеранами та ветеранками.

Проблематика.

На момент написання посібника за доступною офіційною інформацією українське військо налічує близько мільйона воїнів. Поза тим, російсько-українська війна триває, і українці та українки будуть продовжувати долучатися до Сил безпеки й оборони України. Це означає, що серед наших близьких і знайомих, сусідів і колег ставатиме більше ветеранів і ветеранок. Аналогічно зростає кількість ветеранів і ветеранок у лавах працівників та працівниць поліції, адже після участі у бойових діях воїни повертаються служити на свої місця в поліції – або ж вирішують влаштуватися на роботу в поліцію після повернення з війська.

У період із січня по березень 2024 року ми провели інтерв'ю з представниками патрульної поліції, представниками та представницями кримінального блоку поліції, представниками та представницями «поліції діалогу», ветеранами та ветеранками. Поліцейські розповіли про свій досвід взаємодії з ветеранами та ветеранками, а воїни натомість поділилися випадками власної комунікації з поліцією в статусі потерпілих.

Завдяки дослідженню ми виокремили особливості та проблеми взаємодії поліції та ветеранів, ветеранок під час викликів, які лягли в основу цього посібника та допомогли сформуванню відповідні до ідентифікованих питань рекомендації та поради, зокрема ми визначили такі:

- Загальні стереотипні уявлення кожної сторони щодо одної.
- Невизначеність алгоритмів реагування з людьми в кризовому стані, зокрема відсутність ненасильницького підходу (за можливості) до вирішення ситуацій, зокрема тих, які стосуються воїнів.
- Недостатнє розуміння та розпізнавання різних гострих кризових станів людини поліцейськими та, відповідно, неможливість ефективного реагування з людьми в такому стані.

ЗМІСТ

Національна поліція і взаємодія з ветеранами та ветеранками. Проблематика.	5
ЗМІСТ	7
ДЛЯ КОГО ЦЕЙ ПОСІБНИК?	9
ВСТУП	10
Розділ 01	12
Упередження щодо ветеранів, ветеранок і поліцейських	
Стереотипи щодо ветеранів та ветеранок	15
Стереотипи щодо працівників та працівниць поліції	23
Про повагу та рівність у ставленні	28
Розділ 02	30
Психологічні та поведінкові реакції, які можуть мати ветерани та ветеранки	
Розділ 03	36
Розпізнавання кризових станів та психологічна допомога ветеранам, ветеранкам та і їхнім близьким під час викликів	
3.1. Виявлення та ознаки кризових станів у ветеранів, ветеранок	38
ПТСР	38

Гостра реакція на стрес. Гострий стресовий розлад як один із видів кризового стану	43
Інші типи емоційних реакцій на стрес та розлади адаптації	46
3.2. Перша психологічна допомога ветеранам, ветеранкам та їхнім близьким у кризових ситуаціях та під час гострих стресових реакцій	48
Розділ 04. Інструменти медіації для поліцейських	58
4.1. Основні принципи медіації	60
4.2. Алгоритми взаємодії працівників та працівниць поліції з ветеранками та ветеранами	62
4.3. Вирішення конфліктів за допомогою методів медіації	66
4.4. Пастки вербальної комунікації	67
4.5. Маніпуляції та техніки стійкості	75
Загальні налаштування	77
Розділ 05. Імовірні сценарії взаємодії працівників та працівниць поліції з ветеранами й ветеранками та їхні рішення.	78
Розділ 06. Корисні контакти для звернення працівникам та працівницям поліції	88
Детальніше про експертів та експерток, які працювали над посібником	95

ДЛЯ КОГО ЦЕЙ ПОСІБНИК?



Патрульні поліцейські

Ви знайдете інформацію про те, як краще взаємодіяти з людьми в кризових станах та загалом у кризових ситуаціях за участі, зокрема ветеранів, ветеранок, а також ознайомитеся з інструментами медіації та техніками взаємодії, які стануть у пригоді під час конфліктних ситуацій. У посібнику є інструкції з емоційної саморегуляції, а також щодо надання першої психологічної допомоги людині, яка перебуває в кризовому стані.



Решта співробітників та співробітниць поліції

Психологи та психологині, слідчі, працівники та працівниці 102

Ви знайдете тут практичну інформацію про взаємодію, інструменти медіації та вирішення конфліктів, які зможете застосовувати в комунікації, зокрема за участі ветеранів та ветеранок. До того ж посібник містить інформацію про надання першої психологічної допомоги, що також може стати в пригоді під час вашої роботи.

ВСТУП

Шлях ветерана або ветеранки після завершення служби – це період повернення до громади, облаштування побуту та покращення свого добробуту¹. Взаємодія ветеранів та ветеранок із працівниками та працівницями поліції є однією з точок у цьому шляху повернення до цивільного життя, бо Національна поліція України є інституцією, до якої громадяни й громадянки звертаються у випадках, коли потребують захисту, фахової допомоги тощо.

Взаємодія ветеранів та ветеранок із поліцією може відбуватися в різноманітних формах і мати різні прецеденти: особисті звернення щодо порушення прав та свобод, надзвичайні ситуації, дорожньо-транспортні пригоди, адміністративні правопорушення тощо. Нерідко ветерани та ветеранки є тими, хто першими реагує на факти несправедливості й не проходить повз. Але вони також можуть бути учасниками та учасницями подій, підозрюваними, правопорушниками чи правопорушницями.

Взаємодія співробітників та співробітниць поліції з ветеранами та ветеранками має свої особливості, зокрема ті, які впливають на спільну комуніка-



¹ «Шлях ветеранів та ветеранок», Veteran Hub, <https://veteranhub.com.ua/shlyah-veterana>.

цію: процес адаптації до цивільного середовища, суспільні стереотипи щодо ветеранів і ветеранок та багато інших факторів під час безпосередньої взаємодії.

У цьому посібнику ми розкриємо техніки комунікації, що допоможуть покращити взаємодію з потерпілими та підозрюваними, зокрема ветеранами та ветеранками, які допоможуть вчасно ідентифікувати конфлікти, передбачити та зупинити їхнє розгортання на ранніх стадіях та правильно діяти в разі, якщо людина перебуває в кризовому стані.

У посібнику ви дізнаєтесь:

- Як розпізнавати стереотипи, що стають бар'єрами у взаємодії співробітників та співробітниць поліції з ветеранами та ветеранками.
- Як комунікувати з ветеранами, ветеранками та їх близькими в кризових ситуаціях.
- Як використовувати інструменти медіації у взаємодії з ветеранами та ветеранками під час викликів.
- Які техніки ненасильницької комунікації допоможуть вибудувати ефективно діалог під час виклику.



Розділ 01 Упередження ветеранів, ветеранок і поліцейських щодо одне одного

Під час взаємодії співробітників та співробітниць поліції з ветеранами або ветеранками може виникати багато взаємних упереджень. Важливо розуміти, що стереотипи — це нормальне явище в комунікації між людьми. Вони допомагають швидко зорієнтуватись у ситуації невизначеності, коли ми не знаємо, якою є людина поряд із нами та як варто поводитися та діяти у взаємодії з нею. Загалом категоризація людей або явищ за певними ознаками є інколи навіть потрібною, бо неможливо детально проаналізувати все, що ми бачимо чи сприймаємо.

Водночас таке спрощення та поділ найчастіше не відповідає дійсності. Нерідко стереотипи можуть бути емоційно забарвленими, і це також зумовлює помилкові оцінки, як позитивні (усі ветерани та ветеранки – «сонечка-захисники»), так негативні (усі ветерани та ветеранки – «психічно нестабільні»).

Судження про людину, яке базується на приписуванні їй певних рис як представнику чи представниці певної групи, фактично завжди є неточним та упередженим.

Тому взаємне сприйняття ветеранів, ветеранок і поліції, вибудоване на упередженнях може посилювати напругу та стати фактором виникнення конфлікту. Невизначеність, страх, небажання образити, почуття провини, нерозуміння того, з яким співрозмовником чи співрозмовницею доведеться мати справу, посилює негативне ставлення груп одна до одної.

Варто зазначити, що стереотипи обох сторін також виходять із досвіду взаємодії у негативних ситуаціях. Це є закономірним, оскільки поліцейські та ветерани й ветеранки взаємодіють здебільшого тоді, коли йдеться про випадки правопорушень або кризових ситуацій.

Усвідомлення того, як стереотипи впливають на взаємодію між ветеранами, ветеранками та працівниками й працівницями поліції, допоможе змінити поведінку обох сторін і, як наслідок, вибудувати довіру ветеранів і ветеранок до Національної поліції як захисної інституції. До того ж якщо обидві сторони розумітимуть передумови дій одне одного, це сприятиме меншій ймовірності виникнення конфліктів на місцях. У момент контакту, особливо емоційно забарвленого, варто діяти, враховуючи обставини, а не упередження.

Стереотипи щодо ветеранів та ветеранок

Стереотипи про ветеранів та ветеранок часто виникають через недостатнє розуміння та некоректне уявлення про вплив досвіду служби на психіку людини. Ці стереотипи уже існують в суспільстві: ми їх звідкись знаємо, і вони ніби «допомагають» знайти швидке пояснення поведінці людей, зокрема ветерана чи ветеранки.

Найпоширеніші стереотипи про ветеранів і ветеранок та їхнє розвінчання:

✘ МІФ

Усі ветерани та ветеранки мають посттравматичний стресовий розлад (ПТСР).

✔ РЕАЛЬНІСТЬ

Дехто вважає, що всі ветерани та ветеранки мають діагноз – ПТСР (посттравматичний стресовий розлад). Це зумовлює думку про те, що ветерани та ветеранки є «психічно нездоровими» людьми. Так само з'являються і переконання, що ветерани й ветеранки не можуть повноцінно функціонувати в суспільстві без спеціального «лікування». І тут ми маємо одразу два упередження:

- 1) щодо поширеності ПТСР;
- 2) щодо людей, які справді мають цей чи будь-який інший психічний розлад.

Насправді ПТСР – це медичний діагноз, який може бути встановлений тільки лікарем. Він має чіткі симптоми та є лише одним (і не найпоширенішим) варіантом того, як люди переживають наслідки бойового досвіду. Переважна більшість ветеранів та ветеранок успішно повертається до цивільного життя: вони не мають психічних розладів, але можуть потребувати певного часу для адаптації. Однак серед ветеранів та ветеранок, як і серед інших людей, можуть бути ті, хто має психічні розлади.

Варто розуміти, що наявність у людини психічного розладу, по-перше, неможливо встановити «на око», по-друге, не означає її «неадекватність», небезпечність чи соціальну дисфункцію. Тому варто оцінювати людей за їхніми словами та діями без встановлення попередніх діагнозів.



Детальніше про це можна прочитати на С.хх розділ 2.

МІФ

Усі ветерани та ветеранки агресивні та схильні до насильства.

РЕАЛЬНІСТЬ

Іноді ветеранів і ветеранок уявляють як людей, схильних до агресії та насильства через наявність бойового досвіду. Як і в попередньому випадку, це узагальнення надмірне та недоречне. Приміром, якщо людина в цивільному житті виявляє агресію, у свідків одразу виникає версія, що таку поведінку міг зумовити бойовий досвід. Такий стереотип певною мірою підживлюють ЗМІ, які, висвітлюючи випадки агресивної поведінки за участі військовослужбовців та військовослужбовиць, особливо наголошують на їхньому статусі.

Це також зумовлено тим, що агресивні «цивільні» (люди без бойового досвіду) – це реальність нашого життя, яка не викликає такого інтересу та емоційного відгуку, як випадки за участі військо-

вих. Стереотип про агресію ветеранів та ветеранок небезпечний тим, що позиціонує їх як загрозу, а не як людей, які служать для захисту суспільства.

Рівень агресивності та схильність до насильства є індивідуальною рисою, а не характеристикою людей певної професії. Ба більше: завдяки специфіці військового досвіду, контроль емоційних проявів та дій у ветеранів та ветеранок може бути сильнішим, ніж у цивільних.

МІФ

Усі ветерани та ветеранки є небезпечними: вони мають зброю, а також більше за цивільних схильні до насильства – а отже, і правопорушень.

РЕАЛЬНІСТЬ

Коли йдеться про виклик за участі ветерана або ветеранки, працівники та працівниці поліції дуже часто вважають людей із бойовим досвідом правопорушниками або правопорушницями, тому що наявність бойового досвіду дає змогу займати в конфлікті позицію сили. Проте наявність у людини бойового досвіду не є причиною того, що вона порушуватиме закон чи скоюватиме злочини. До того ж ветерани та ветеранки звертаються по допомогу до співробітників та співробітниць поліції і як потерпілі, і як свідки. Зокрема може бути й так, що ветерани та ветеранки можуть і менше звертатися загалом до поліції, бо вважають себе до-

статньо спроможними вирішувати конфлікти, які їх стосуються, без залучення поліції, що збільшує видимість випадків за участі ветеранів, ветеранок у ролі правопорушників та правопорушниць.

Ветеран чи ветеранка, які не є чинними військовими, можуть мати вогнепальну зброю лише на тих самих підставах, дотримуючись тих самих правил користування і зберігання, що й цивільні. Тож далеко не всі ветерани та ветеранки можуть справді мати з собою зброю. До того ж саме через те, що в армії дуже чіткі правила щодо уважного, обережного й відповідального ставлення до зброї, є ймовірність того, що ветеран або ветеранка з будь-якою зброєю будуть менш небезпечними, ніж цивільна людина, яка ніколи не тримала зброї в руках.

МІФ

Усі ветерани та ветеранки потребують постійної допомоги.

РЕАЛЬНІСТЬ

Іноді ветеранів або ветеранок, особливо тих, які отримали поранення, сприймають як беззахисних і таких, що потребують постійної допомоги та підтримки. Потреба в допомозі є індивідуальною і залежить від конкретної ситуації, вона не визначається наявністю чи відсутністю бойового досвіду. Комусь із ветеранів або ветеранок, можливо, буде

потрібно більше уваги та підтримки, а комусь — менше. Багато ветеранів або ветеранок, які перебували в кризових і небезпечних для життя ситуаціях, виявляють надзвичайну стійкість і здатність до самостійного розв'язання проблем, а також швидкого навчання. А для тих, хто має поранення, надмірна допомога без запиту чи принаймні попереднього уточнення є доволі небажаною. Іноді непрохану допомогу навіть сприймають як приниження. Поранення, хоч і можуть бути помітними та незручними для самої людини, у цілому не позбавляють її функціональності. Заразом є достатньо людей, які справді потребують допомоги та підтримки — чи постійної, чи ситуативної, — але це варто з'ясувати особисто і не «робити добро» без попереднього запитання про необхідність.

МІФ

Ветерани та ветеранки особливо схильні до різних залежностей, зокрема від психоактивних речовин.

РЕАЛЬНІСТЬ

Іноді до ветеранів та ветеранок ставляться з пересторогою, бо вважають, що вони більше схильні до зловживання, а значить, і девіантної поведінки, яка з цим пов'язана. Проте немає прямої кореляції між наявністю в людини бойового досвіду та її залежностями, висновки щодо яких мають робити лише лікарі.

✘ МІФ

Усі військові – герої.

✔ РЕАЛЬНІСТЬ

В Україні існують також «позитивні» стереотипи щодо ветеранів та ветеранок. Постійний наголос на героїчних вчинках, надмірно емоційні реакції схвалення і захоплення теж можуть мати деструктивний вплив. Надмірна героїзація часто може бути недоречною та суперечити уявленню ветерана або ветеранки про їхній досвід. Важливо розуміти, що внесок ветеранів та ветеранок заслуговує поваги та схвалення, але не характеризує моральну сторону людини. Не варто оцінювати діяльність ветеранів та ветеранок за них самих або наділяти їх певними рисами, спираючись лише на те, що вони відстоювали територіальну цілісність та суверенітет України.

У поліції цей стереотип може проявлятися тим, що співробітники та співробітниці поліції іноді не зважають на «незначні» правопорушення з боку ветеранів та ветеранок. Наприклад, коли йдеться про адміністративні правопорушення – ПДР, працівники та працівниці поліції можуть просто відпустити ветерана або ветеранку, бо не відчують морального права завдавати незручностей людині, яка захищає Україну зі зброєю в руках. Звичайно, працівники та працівниці поліції повинні з повагою ставитися до особистого внеску кожно-

го ветерана або ветеранки в забезпечення цілісності нашої держави та її захисту, однак ветерани та ветеранки мають однакові права та обов'язки, процесуальне становище, можуть бути такими ж суб'єктами правопорушень, як і цивільні. Тому ставлення до них у Національній поліції має бути в межах чинного законодавства та фактичних обставин події.

МІФ

Усі ветерани та ветеранки зневажають тих, хто не служив.

РЕАЛЬНІСТЬ

Часом цивільні можуть мати уявлення, що ветерани та ветеранки ставляться до них негативно, зі зневагою. Частково це зумовлено тим, що військові, ветерани та ветеранки, особливо ті, які нещодавно завершили службу, мають особливості стилю спілкування, пов'язані з військовою культурою, лексикою та стилем ведення розмови загалом. Часто це інтерпретують як спробу наголосити на відмінності досвіду ветеранів та ветеранок від досвіду людей, які не служили у війську — зокрема працівників та працівниць поліції. Насправді як і у всіх інших випадках, військові дуже по-різному ставляться до цивільних. Можливість порозумітися визначає не досвід, а наше бажання й уміння вести комунікацію та зберігати контакт.

Стереотипи щодо працівників та працівниць поліції

Негативні настанови, які люди мають щодо поліції, можуть створювати напруження вже від початку взаємодії. Описом цих упереджень ми не хочемо підкріпити або збільшити попит на таке бачення поліції. Навпаки ми хочемо надати конструктивні аргументи працівникам та працівницям, які вони зможуть використовувати в комунікації в разі виникнення таких стереотипів під час взаємодії.

МІФ

Усі працівники та працівниці поліції – «менти», їм не можна довіряти.

РЕАЛЬНОСТЬ

Стереотип про «ментів» виник у кримінальних угрупованнях радянських часів, де так називали всіх працівників та працівниць міліції. Відтак, вже за часів Незалежності, цей стереотип підкріплювали самі працівники та працівниці міліції, яких часто викривали на хабарях та порушенні правил поведінки. Завдяки реформі МВС у 2015 році ситуація змінилась: довіра до правоохоронних органів з боку людей зросла². Зникли такі підрозділи як патрульно-постова служба та державна автомо-

¹ Динаміка довіри соціальним інституціям у 2021-2023 роках.
<https://kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1335&page=1>

більна інспекція. Натомість з'явилася патрульна поліція, яка руйнує старі переконання про хабарників-міліціонерів. Звичайно, жодна структура чи державна організація не може бути ідеальною, і патрульна поліція також має свої виклики. Але зміни вже відбуваються, тому старі узагальнення можуть нашкодити. Недовіра до працівників та працівниць поліції може погіршити співпрацю і взаєморозуміння там, де вони можливі та потрібні. Поліцейським варто бути готовими до того, що їх можуть сприймати насторожено та звинувачувати у коруптованості. Важливо не реагувати на такі закиди, не вступати в суперечку, не сприймати близько образливі слова та продовжувати виконувати свої обов'язки.

❌ МІФ

Поліцейські не воюють. Поки ми воювали, ті в тилу відсиджувались.

✅ РЕАЛЬНІСТЬ

З початку повномасштабного вторгнення російської федерації велика кількість особового складу Національної поліції України за власним бажанням долучилася до Сил оборони. Так, станом на лютий 2024 року, поліцейські становили 20%, тобто п'яту частину, всіх Сил оборони³. Також ке-

³ «Скільки працівників системи МВС воюють на фронті: Клименко дав відповідь». УНІАН. <https://www.unian.ua/war/mobilizaciya-v-ukrajini-skilki-policeyskih-voyuyut-12553962.html>.

рівним складом МВС була створена Об'єднана штурмова бригада Національної поліції України «Лють», до якої донині вступають чинні працівники та працівниці поліції з різних посад, які пройшли перепідготовку. Наразі вони виконують бойові завдання на лінії фронту. Так, станом на липень 2024 року при ГУНП в областях створено стрілецькі батальйони, укомплектовані з-поміж поліцейських територіальних органів поліції. Вони проходять навчання на рівні зі спецпідрозділами. Окрім того, певна частина працівників та працівниць поліції має військовий досвід, вони прийшли на службу після демобілізації. Неможливо встановити «на око», хто має цей досвід, а хто – ні. Такі закиди можуть нівелювати бойовий досвід людини, зачепити її чи спровокувати конфлікт. У цьому разі працівникам та працівницям поліції важливо пам'ятати про імовірність таких розмов, аби вміти спокійно реагувати на них.

МІФ

Поліцейські працюють не для справедливості, а для статистики.

РЕАЛЬНІСТЬ

До великої реформи в МВС справді була система не кількості, а якості, тобто головною в діяльності працівників та працівниць міліції була її статистична оцінка. Заробітна плата складалася не

тільки з посадового окладу, надбавки за вислугу років та звання, а ще й з премій за виконання певного плану. Аби мати більший розмір місячного забезпечення, правоохоронці могли «розкривати» створені ними ж адміністративні та кримінальні справи. Наразі ситуація змінилася: жорсткий моніторинг звернень громадян мінімізує штучно створені ситуації. Також змінили підхід до виконання службових зобов'язань: працівники та працівниці патрульної служби не можуть без потреби зупинити жоден транспортний засіб, а також мають відеореєстратори, які фіксують роботу. Поліцейські можуть діяти лише в тому випадку, якщо водій або водійка порушили правила дорожнього руху, або якщо йдеться про інші правопорушення, які можуть ставити під загрозу безпеку громадян та громадянок України.

Водночас коли злочин справді розслідують, на його розкриття впливає велика кількість факторів: бюрократичні процедури, нестача ресурсів, технічного обладнання, недостатня кількість кваліфікованих працівників та працівниць і «недоторканність» правопорушників та правопорушниць, якщо йдеться про політичну верхівку. Саме через це і з'являються стереотипи про неефективність правоохоронних органів.

✘ МІФ

Усі поліцейські корумповані.

✔ РЕАЛЬНІСТЬ

Зараз проводять системні зміни для прозорості роботи працівників та працівниць поліції: встановлюють відеокамери у відділах, перевіряють поліцейських та їхні декларації. Усі ці заходи зменшують випадки корупції. Але якщо хабарництво трапляється, то «прозорість» системи спонукає керівництво одразу ж протидіяти йому. Варто розуміти, що корупція – системна проблема, яка не може бути подолана за кілька років, особливо в часи війни. Але разом з тим стереотип про хабарництво поліцейських може спонукати людей, які взаємодіють зі співробітниками та співробітницями поліції, пропонувати хабарі чи давати їх, що може зумовити поширення корупції у відомстві.

Поліція як орган правопорядку реформується, змінюючись на краще. Проте стереотипи, закорінені в дореформеному періоді, досі існують, хоч і не завжди відповідають дійсності. Довіра до поліції сьогодні є однією із ключових засад загальної безпеки та добробуту в країні, і виробити її можна лише за співдії представників і представниць поліції та громадськості.

Упередження ніколи не сприяють порозумінню. Аби розвінчувати стереотипи, важливо виробити розуміння того, звідки вони походять. Крім того, необхідно помічати й піддавати критиці власні упередження, а також оцінювати людей за їхніми діями, а не належністю до соціальної групи.

Про повагу та рівність у ставленні

Ми шануємо людей, які захищають свободу України, її територіальну цілісність та суверенітет, і проявляємо до них повагу і вдячність. Проте ці самі люди можуть вчиняти правопорушення, і в таких випадках вони підлягають притягненню до відповідальності на загальних підставах, бо перед законом усі рівні.

Поліція та воїни разом захищають громадян і громадянок України: перші – від внутрішнього ворога, а другі – від зовнішнього.

Тому варто сфокусуватися не на статусі людини (напр., учасника бойових дій), а на конкретній особистості чи проблемі, про яку йдеться.



Звісно, комунікація таки може мати певні особливості. Наприклад, звертаючись до людини з пост-комоційним синдромом, яка погано чує, потрібно говорити голосніше і робити паузи, або дати достатньо часу на висловлення думки, якщо людина має певні порушення мовних функцій. Також варто пам'ятати, що крісло колісне, до прикладу, це частина недоторканного простору людини, тому не можна опиратися на нього, оперувати ним без дозволу людини.

Ви маєте підходити до людини не з позицій співчуття, а з позицій розуміння, рівності та поваги.



Розділ 02

Психологічні та поведінкові реакції, які можуть мати ветерани та ветеранки

Кожен і кожна з-поміж ветеранів та ветеранок мають свій, унікальний досвід повернення до цивільного життя. Це може бути складним процесом, що супроводжується не завжди полегшенням, а інколи почуттям провини, виснаженням, бажанням залишитися на війні. Щоб звикнути до таких змін, потрібен час.

Не всі ветерани та ветеранки з бойовим досвідом мають психічні розлади чи інші діагностовані хвороби, водночас кожен та кожна точно потребуватимуть певного часу на адаптацію до цивільного життя. Коли людина перебуває в зоні бойових дій чи навіть на 1-3 лінії фронту, її психіка переходить у режим виживання та перелаштовує систему в готовність до захисту. Унаслідок довготривалого перебування психіки в такому режимі воїни проходять через різні стани упродовж свого повернення до цивільного життя. Саме про ці можливі стани (post deployment syndrome) ми б хотіли розповісти детальніше, аби допомогти вам краще розуміти досвід ветеранів та ветеранок, які нещодавно повернулися до цивільного життя:

- ▶ **Зниження концентрації.** Погляд людини ніби блукає під час розмови, вона не може утримувати інтенсивний зоровий контакт. Що сильнішим є відчуття напруги, то менше людина концентрується. Така реакція є природною зміною, яка відбувається під час тривалого перебування в зоні бойових дій. Внутрішній безпековий протокол людини змінюється, і відбувається переорієнтація мозку на відстежування загрози ззовні.
- ▶ **Зниження короткострокової пам'яті.** Людина може бути забудькуватою, не запам'ятовувати ваше ім'я чи деталей того, що відбулось. Вона

заскладно формує сценарій подій, свідком яких була, погано пам'ятає те, що сталося нещодавно, проте дуже детально пам'ятає події, що відбувалися в зоні бойових дій та загрожували життю.

- ▶ **Зменшення емоційного діапазону.** Людина може реагувати емоційно рівно (спрощено) як на позитивні, так і на негативні події. Це може виглядати як відстороненість та відсутність емоційного контакту під час розмови. Такий стан можуть зумовити: вигорання, втома, депресивні прояви через травматичний стрес.
- ▶ **Агресивна реакція на тригери.** Людина може мати спалахи агресії чи інтенсивну емоційну реакцію. Такі спалахи агресії не направлені на поліцейських або людей навколо, а є результатом внутрішнього процесу опрацювання отриманого бойового стресу, втрати та інших подій, які пережили ветеран або ветеранка. Агресивна реакція у відповідь на загрозу (реальну чи ні) тривалий час допомагали вижити і запам'ятались їм як правильна реакція на події. Крім того, заборона на емоції періодично виявляється саме агресією.
- ▶ **Надмірна пильність.** Людина відстежує периметр очима під час розмови чи в стані спокою. Частіше це не означає нічого більшого, ніж звичку контролювати навколишній світ та очікування безпеки.

- ▶ **Полохливість.** У людини виявляється надмірна реактивність чи метушливість у діях та емоціях. Це не означає, що людині є що приховувати чи вона в чомусь винна. По суті, така поведінка, а саме рухове збудження, є одним із проявів гострої стресової реакції.
- ▶ **Дезорієнтація внаслідок незначного стресу.** Людина не встановлює зоровий контакт або дивиться крізь співрозмовника чи співрозмовницю, не може підтримувати діалог, плутається у свідченнях або не може вибудувати причинно-наслідкові зв'язки під час свідчення про події. Така реакція спричинена тим, що внаслідок стресу людина концентрується на опрацюванні когнітивної інформації, а не на зовнішніх подразниках.
- ▶ **Гостра реакція на тригерні звуки.** Людина різко реагує на звичні для цивільного життя звуки: гуркіт, сигнал машини, крик, оскільки для них вони мають інше значення. Ці звуки можуть нагадувати прильоти, вибухи чи іншу небезпеку, що зумовлює гостру стресову реакцію або іншу неочікувану поведінку. Так працюють захисні механізми психіки, яка намагається адаптуватися після перебування в небезпеці.
- ▶ **Неможливість витримувати напругу та шум.** Людина може просити зробити паузу, спонтанно припинити контакт чи уникати взаємодії в

якийсь інший спосіб. Виснаження психіки та потреба взяти перерву може бути зумовлене черепно-мозковими травмами, емоційним вигоранням, а також надмірною кількістю пережитого травматичного стресу.

- ▶ **Настороженість та недовіра.** Людина має переконання, що світ і люди навколо є небезпечними. Це також є психологічним наслідком тривалого перебування в стані загрози життю. Такий стан можна простежити загалом у дезорієнтації людини, у відмові свідчити про якийсь факт перебігу подій.



Розділ 03 Розпізнавання кризових станів та психологічна допомога ветеранам, ветеранкам та їхнім близьким під час викликів

Іноді може бути важко зрозуміти, чим спричинені певні дії та поведінкові реакції людини: кризовим станом її свідомості чи іншими чинниками. Коректне визначення стану людини є запорукою того, що ви зможете із розумінням поставитися до неї, ефективно зупинити конфлікт та за необхідності надати першу психологічну допомогу. Саме тому в цьому розділі ми зібрали основні ознаки кризових станів, у яких можуть перебувати ветерани й ветеранки, а також заходи з першої психологічної допомоги, яка може знадобитися ветеранам, ветеранкам та їхнім близьким.

3.1. Виявлення та ознаки кризових станів у ветеранів, ветеранок

Травматична ситуація може стати причиною кризового стану свідомості людини, яка її переживає. Працівники та працівниці поліції можуть стикатися з людьми у кризових станах не тільки під час викликів, але й під час патрулювання. Залежно від того, скільки часу минуло від події та якими є симптоми, розрізняють: гостру реакцію на стрес, гострий стресовий розлад та посттравматичний стресовий розлад. Детальніше про всі ці стани та їх ознаки ви дізнаєтесь в цьому підрозділі.

ПТСР

Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) – це розлад психічного здоров'я, який може виникнути після того, як людина пережила або стала свідком травматичних подій⁴.

За різними оцінками, близько 80% воїнів пройдуть зцілення природним шляхом, проте цей процес потребуватиме певного часу, а також розуміння та поваги від близьких та оточення.

⁴ Бачурін, Бресешер.ПТСР лікується. Як допомогти собі та близьким? <https://veteranmedia.org/ptsr-likuyetsya-yak-dopomogty-sobi-ta-blyzkyim-gid-vid-platfomy-berezhy-sebe/>

Поширеність ПТСР, спричиненого бойовими діями, становить від 2% до 17% серед ветеранів США⁵. Так, близько 80% військових, які брали участь у бойових діях на Сході України під час АТО, а згодом і в Операції об'єднаних сил (ООС), зазнали важкого бойового стресу. Проте тільки у 25% він перетворився в посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) різного ступеня вираженості⁶.

Наразі кількість ветеранів і ветеранок із діагнозом ПТСР збільшуватиметься, спершу через інтенсивність та тривалість бойових дій та довгі ротації. Повномасштабне вторгнення також залучило значну кількість цивільних чоловіків та жінок до участі в активних бойових діях без тривалої підготовки до служби. Що більше людей проживає бойовий досвід, то більше військовослужбовців, військовослужбовиць, ветеранів та ветеранок стикатиметься із симптомами ПТСР, адже він розвивається у 20–30% людей, що пережили травматичну подію.

ПТСР можна вилікувати, якщо мати належну підтримку та сприятливі обставини. ПТСР не є діагнозом лише військових, проте порівняно із

⁵ Marlyn J. Moore; Evan Shawler; Christopher H. Jordan; Christopher A. Jackson. «Veteran and Military Mental Health Issues». National Library of Medicine. National Center for Biotechnology Information. August 17, 2023 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK572092/>

⁶ Osmolovska I., Bostwick M., Grant L., Naperkowski RJ та інші «SCARS ON THEIR SOULS: PTSD and Veterans of Ukraine», Kyiv 2023. https://www.globsec.org/sites/default/files/2023-09/GLOBSEC_PTSD%20Report.pdf

цивільним населенням, військовослужбовці та військовослужбовиці мають вищий ризик розвитку ПТСР через інтенсивність пережитого досвіду, зокрема бойового⁷.

Крім того, ПТСР точно не є невиліковною хворобою – це скоріше спосіб, у який мозок долає травматичну ситуацію. Попри це, симптоми ПТСР так само можуть і зашкодити: у 2020 році Департамент у справах ветеранів США повідомив, що у 24,4% ветеранів, які вчинили самогубство, було діагностовано ПТСР⁸.

Ознаки посттравматичного стресового розладу:

► Повторне проживання травматичних подій (інтрузії, флешбеки):

- Повторні та інтрузивні образи, думки або спогади про травматичну подію можуть виявлятися в станах, які реально сплутати зі станом алкогольного сп'яніння або станом під дією психоактивних речовин, проте це один із характерних симптомів саме посттравматичного стресового розладу.

⁷ Schultebrucks, Katharina, Meng Qian, Duna Abu-Amara, Kelsey Dean, Eugene Laska, Carole Siegel, Aarti Gautam та ін. «Pre-deployment risk factors for PTSD in active-duty personnel deployed to Afghanistan: a machine-learning approach for analyzing multivariate predictors». *Molecular Psychiatry*, 2 червня 2020. <https://doi.org/10.1038/s41380-020-0789-2>.

⁸ U.S. Department of Veterans Affairs, Office of Mental Health and Suicide Prevention. 2022 National Veteran Suicide Prevention Annual Report. 2022. https://www.mentalhealth.va.gov/suicide_prevention/data.asp

- Інтрюзивні сни — повторювані неприємні сновидіння, які змістом чи емоціями пов'язані з травматичною подією.
- Флешбеки — людина поводиться так, ніби подія відбувається знову і знову, не усвідомлюючи та не диференціюючи спогад від реальності.
- Фізіологічна реакція на тригери: *пітливість, прискорене серцебиття, підвищення тиску, нудота або блювота, тремор. Може бути нервовий імпульс, ніби «гаряча хвиля» проходить крізь усе тіло, важко дихати, слабкість у тілі.*

► Уникання:

- Уникання думок та розмов, пов'язаних із травматичною подією.
- Уникання людей, місць, предметів, ситуацій, які можуть викликати спогади про травматичну ситуацію.
- Нездатність згадати певні аспекти травматичної події.
- Негативні переконання чи очікування щодо себе та світу.
- Настороженість та недовіра: *«нікому не можна довіряти», «світ небезпечний», «люди налаштовані проти мене».*
- Стійкий пригнічений емоційний стан.

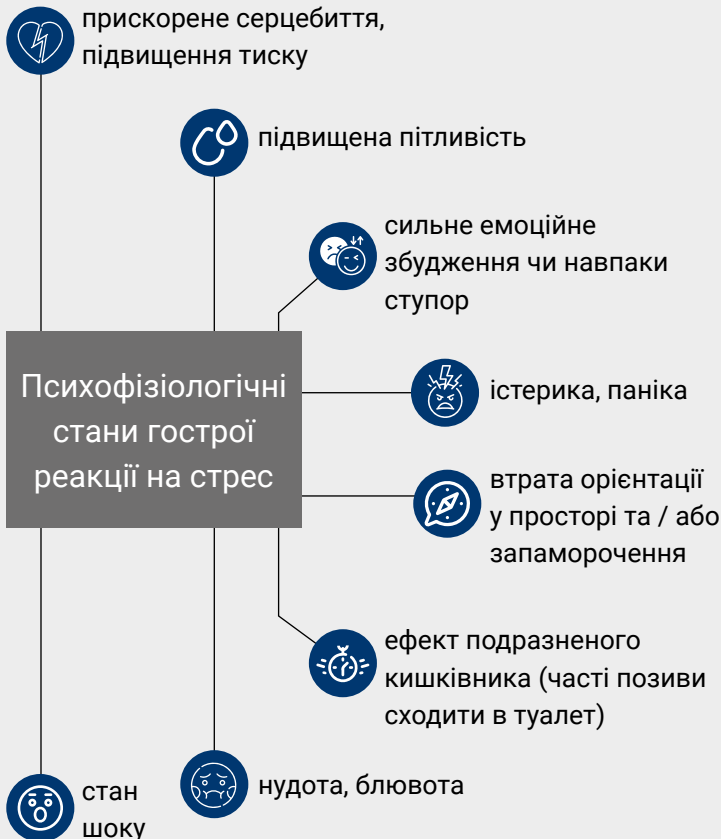
- Зменшення зацікавленості у важливих для людини видах діяльності.
 - Відмова від соціальних стосунків.
 - Труднощі з плануванням та уявленням власного майбутнього.
- ▶ Гіперзбудження, спричинене тим, що організм переходить у режим постійного очікування небезпеки й переживає хронічне збудження симпатичної нервової системи. Що менше часу минуло від повернення із зони бойових дій, то вищим буде рівень збудливості нервової системи.

Також ПТСР може супроводжуватися такими станами як:

- Порушення сну.
- Підвищена дратівливість та спалахи гніву.
- Аутоагресивна поведінка — свідоме чи несвідоме заподіяння собі шкоди.
- Надмірна пильність.
- Проблеми з концентрацією.

Гостра реакція на стрес. Гострий стресовий розлад як один із видів кризового стану

Гостра реакція на стрес – це первинна, тимчасова реакція, що розвивається у людини у відповідь на потужний фізичний або психічний стрес.



Гострий стресовий розлад (ГСР) є психічним розладом, що розвивається у деяких людей після травматичних подій: природних та техногенних катастроф, обстрілів, сексуального або фізичного насильства, дорожньо-транспортних пригод тощо.

Емоційними реакціями, які супроводжують ГТР, є: *сильний страх, безпорадність, жах, провина, сором, гнів або емоційне оніміння.*

У більшості людей, які зазнали травми, не розвиваються розлади, пов'язані зі стресом. Але все одно важливо вчасно отримати соціальну підтримку й психологічну допомогу.

Психофізіологічні стани гострого стресового розладу:

- тривалі порушення сну (безсоння або надмірна сонливість, тривожні сновидіння або нічні жахи, зміст яких пов'язаний із травматичною подією);
- можливі тимчасові порушення пам'яті та концентрації уваги;
- дратівливість;
- надмірна тривожність та настороженість;
- відчуття безпорадності та безнадії;
- втрата інтересу до звичних справ та діяльності, апатія, ангедонія (втрата відчуття задоволення до будь-чого);

- відчуття, що навколишній світ ніби нереальний або віддалений, позбавлений яскравих фарб;
- бажання відмежуватись від інших, соціальна ізоляція, відстороненість;
- нездатність відчувати позитивні емоції, можливий вузький спектр емоцій;
- мимовільні та нав'язливі спогади про травматичну подію чи флешбеки.

З моменту, коли трапилася травматична ситуація, починається відлік

Від декількох годин до 3 днів — людина може мати гостру реакцію на стрес, а саме: тривогу, безсоння, відчуття страху тощо.

Від 3 днів до 3-4 тижнів після травматичної події — людина може мати гострий стресовий розлад, а саме: часті спогади про подію або часткову втрату пам'яті, безсоння або жахіття.

Інші типи емоційних реакцій на стрес та розлади адаптації

Ми навели найбільш типові ознаки психічних проявів, які найчастіше асоціюються з досвідом ветерана або ветеранки. Водночас варто розуміти, що ветерани та ветеранки, як і будь-які інші люди, можуть мати різні емоційні прояви, які не стосуються бойового досвіду.

Досить часто причиною емоційної реакції може бути сама ситуація, яка спричинила контакт із поліцією. Морально важкі ситуації можуть викликати не лише гострі стресові реакції, але і в цілому сильні людські емоції та складнощі з їх переживанням: плач, крик, злість, розгубленість, страх, безпорадність, підвищена тривожність, роздратованість, почуття провини. Також апатія, депресія, відчуття безнадії, порушення комунікації з людьми навколо та уникнення соціуму.

Більшість цих реакцій є типовими переживанням стресу та хронічного стресу. Що важче людина сприймає ситуацію, то більше шансів, що вона матиме такі реакції. Також **важкість стресових реакцій може посилюватись, якщо йдеться про ситуацію, що впливає на людину упродовж довгого часу**, наприклад, тривале розслідування важкого

злочину, де людина є потерпілою чи свідком і їй раз за разом доводиться мати справу з інформацією, що нагадує про злочин.

У випадку ветеранів та ветеранок реакція на подію, яка спричинила контакт із поліцією, може накладатись на їхній досвід. Наприклад, переживання процесу адаптації до цивільного життя може відбуватись тоді, коли ветеран або ветеранка стали свідком автокатастрофи. Іноді в таких ситуаціях у ветеранів і ветеранок потрясіння може бути сильнішим, ніж у цивільних людей, через відчуття «неправильності» і безглуздості того, що смерть сталася не на війні, а через випадковість чи безвідповідальність.

Потрясіння можуть викликати події, які сприймаються як ті, які не мають сенсу, суперечать цінностям, викликають почуття безсилля. У всіх цих та багатьох інших випадках можуть проявлятися негативні емоційні реакції.

3.2. Перша психологічна допомога ветеранам, ветеранкам та їхнім близьким у кризових ситуаціях та під час гострих стресових реакцій

Перша психологічна допомога — це низка заходів, спрямованих на підтримку людини, що перебуває в кризовому психологічному стані. Ми найчастіше говоримо про першу психологічну допомогу у випадках, коли спостерігаємо сильні емоції або гострі стресові реакції. Для того, щоб надати таку допомогу, не обов'язково бути психологом, але важливо розуміти її основні правила та принципи.

Перша психологічна допомога покликана допомогти людині, яка має гостру стресову реакцію чи сильні негативні емоції, відчуті себе в безпеці та не завдати шкоди іншим, зменшити емоційну напругу, повернути контроль над ситуацією та зберегти власну гідність. У майбутньому це дає можливість знизити ризики розвитку психічних розладів.

Загальні правила першої психологічної допомоги

Працівники та працівниці поліції мають потурбуватись про фізичну безпеку всіх учасників та учасниць інциденту й виявити тих, хто першим потребує допомоги:

- ▶ люди, які потребують медичної допомоги;
- ▶ люди, які через емоційну реакцію можуть становити загрозу для інших чи для себе;
- ▶ люди, які перебувають у стані шоку і ступору;
- ▶ люди, які мають сильні емоційні прояви: напад страху, паніки, істерики, плач.

- *Потурбуйтеся про безпечний простір і місце, де ви можете надати допомогу. Краще, щоб це було тихе місце без зайвих глядачів та шуму.*
- *Ставтеся з терпінням та повагою. Навіть якщо людина поводиться, на ваш погляд, неадекватно, вона може перебувати у кризовому стані, і особливо потребує ввічливого ставлення.*
- *Краще уникати фізичного контакту. Якщо немає такої можливості, то треба спитати дозволу або попередити, що ви збираєтеся робити, оскільки різкі рухи, доторки можуть тільки ескалювати конфлікт або гостру реакцію.*
- *Керуйте ситуацією, зберігаючи доброзичливу, але директивну позицію. Дайте пораду щодо*

того, що краще зробити, у яке місце зараз краще перейти або які дії виконати, водночас дослухайтеся до потреби людини.

- *Не занурюйтеся в емоції людини.* Говорячи з людиною про емоції, помічайте їх, але не розвивайте обговорення емоційного стану, бо це може поглибити кризовий стан та його вияви.

Згідно з методичними рекомендаціями Міністерства освіти і науки⁹, **під час надання першої психологічної допомоги також заборонено:**

- змушувати людину відразу розповідати про те, що з нею відбулося;
- давати оцінку тому, що людина зробила чи не зробила, або її емоціям;
- додумувати й інтерпретувати ситуацію замість людини;
- обіцяти те, чого ви не можете гарантувати насправді («все буде добре»);
- використовувати специфічні терміни, які людині на той момент важко зрозуміти та інтерпретувати;
- позбавляти людину віри в здатність подбати про себе.

⁹ Міністерство освіти і науки України. Лист Про методичні рекомендації «Перша психологічна допомога. Алгоритм дій». <https://ips.ligazakon.net/document/MUS36860>

Найбільш універсальний спосіб надати першу психологічну допомогу є протокол **РІЗУ, рекомендований Ізраїльською коаліцією травми**¹⁰.

Р

– **РАЗОМ.** Обов'язково треба бути поряд. Після травматичної ситуації людина відчуває себе самотньою і безпомічною. Важливо повернути її до відчуття того, що «ми разом».

І

– **ІНІЦІАТИВА, підтримка ефективних дій.** Наш перший порив – заспокоювати людину, яка відчуває тривогу. Цього не варто робити. Замість цього, варто спонукати її до активних самостійних дій, щоб відновити в людини відчуття контролю.

Наприклад, *заохотити людину до простих дій*: взяти собі води, скористатись туалетом, взяти серветку, розставити стільці для інших людей, подбати про себе та власний вигляд, знайти свої речі. Важливо, щоб людина точно могла зробити запропоновану дію, щоб вона для неї виявилась посильною.

З

– **ЗАПИТАННЯ, які спонукають до роздумів.** Потрібні запитання, які вимагають активувати саме думки, а не емоції.

✘ Не варто говорити: *«Це нормально – бути наляканим, схвильованим».*

¹⁰ Israel Trauma Coalition (ITC) – Ізраїльська коаліція травми – це асоціація організацій, які займаються психосоціальною підтримкою населення, постраждалого від різних категорій катастроф, зокрема від війни.

✓ **Варто говорити:** «Як тебе звати?», «Якого кольору твоя сумка / пакет і що там лежить?», «Порахуй і скажи, скільки людей / машин / стільців зараз навколо тебе?» тощо.

У

– **УСВІДОМЛЕННЯ ситуації.** Дуже важливо розповісти людині, яка постраждала, що було до пережитої ситуації та після неї. Важливо підкреслити: ця ситуація вже завершилася. Ця розповідь може складатися всього з кількох речень:

- що передувало події («ти йшов вулицею, почався обстріл»);
- що було під час події («ти забіг в укриття, коли почались вибухи»);
- що буде далі («зараз ти в безпеці, ми будемо тут до завершення тривоги»).

Деякі кроки ймовірніше доведеться повторити кілька разів. Це нормально. Стресові реакції є сильним пристосувальним механізмом, що сприяє виживанню. Зупинити його іноді буває непросто.

Головне завдання першої психологічної допомоги – повернути людину до ефективного функціонування і безпечної поведінки.

Варто також розглянути, як працювати з конкретними емоціями людини в кризовому стані.

Агресивна поведінка. Насамперед ви повинні гарантувати безпеку всім присутнім. Якщо прояви агресивної поведінки людини можуть нашкодити оточенню, то можна намагатися зупинити її фізичними методами. Якщо ж ні, то важливо не сперечатись, але зберігати впевненість. У діалозі можна підлаштуватись під тон і темп співрозмовника чи співрозмовниці, і поступово сповільнюватись. Важливо не виявляти агресію у відповідь, давати виговоритись, тримати контакт спокійним і впевненим тоном.

Ступор та апатія. Людина в ступорі може чути та бачити, тому чітко, тихо й повільно говоріть їй те, що допоможе відновити контакт (скористайтесь зазначеним протоколом «РІЗУ»). Людина може не одразу почати говорити, але згодом безперервний контакт та відчуття безпеки повернуть її до функціонального стану. Після того, як функціональність відновиться повністю або частково, з'ясуйте, чи є якісь потреби, які можливо допомогти задовольнити: туалет, пиття, тепло тощо. Дочекайтесь того, хто є надійним контактом потерпілого, і впевніться, що ця людина потурбується про нього чи неї.

Тремор та рухове збудження. Треба дати можливість людині «завершити ситуацію» — запропонувати потруситись, швидко походити, зробити кіль-

ка фізичних вправ. Після надмірного збудження можливе швидке знесилення, тому потурбуйтеся про місце, де людина зможе потім побути в тиші. **Не сперечайтесь, не ставте питань, не давайте команд, які починаються з «не»:** *«не біжіть», «не розмахуйте руками», «не кричіть».*

Це ще більше дезорганізує потерпілого чи потерпілу: свідомість спочатку сприймає назву дії, а потім її заперечення, вказівку на потребу утриматися від неї. Натомість краще давати стверджувальні вказівки, наприклад, *«Підійміть руки догори та зробіть вдих, а тепер нахиліться вперед і зробіть глибокий видих».*

Напад страху чи паніки. У цьому випадку варто скористатись протоколом РІЗУ або запропонувати назвати:

5	4	3	2	1
об'єктів, які людина бачить	об'єкти, які відчуває на дотик	звуки, які чує	запахи	відчуття в тілі

Загальне правило
такого дихання:
коротший вдих,
довший видих.

Це допоможе людині активізувати когнітивні функції та увагу. Можна запропонувати людині подихати в спокійному, зручному для неї темпі.

Нехай людина сама вибере та врегулює темп дихання, який для неї є комфортним і заспокійливим. Корисним буде кілька разів повторити людині, де вона є, і що з нею відбувається.

Плач або істерика. Не варто надмірно заспокоювати людину чи соромити її. Водночас варто стежити, щоб людина не підсилювала свої негативні емоції через повтори та зациклення.

Спробуйте обережно повертати людину в тут-і-тепер.

З'ясуйте, хто є її контактом, до кого можна звернутися, аби людина не лишилася сама та мала підтримку. Якщо сльози переходять в істеріку, варто спробувати зупинити її. Говоріть із постраждалим короткими фразами, впевненим тоном, направляйте людину до того, щоб вона почала самостійно діяти: «випийте води», «вмийтеся». Водночас робіть це спокійно, оскільки ваш емоційний стан також впливає на реакцію потерпілого.

Коректно та вчасно надана перша психологічна допомога є не тільки запорукою того, що потерпілим буде легше пережити травматичну подію. Надавши людині першу психологічну допомогу та стабілізувавши її стан, ви тим самим полегшуєте свою наступну взаємодію з нею, зміцнюючи довіру й повагу до себе.

Як близьким та колегам взаємодіяти з людиною в кризовому стані, зокрема ветераном чи ветеранкою?

- Будьте готові вислухати.
- Не тисніть на людину – натомість надайте максимальну емоційну підтримку. Дайте людині знати, що ви хочете почути про її почуття. Якщо людина не готова або не хоче говорити про це, не наполягайте. Не вживайте фраз, на кшталт, *«Зберіться!»*, *«Помовчіть!»*, *«Спокійніше!»*, *«Мені байдуже! Не цікавить!»*. Краще скажіть: *«Я поруч, я з вами!»*, *«Я готовий/а вислухати/поговорити з вами, коли ви будете готові»*.
- Не варто відразу давати практичні поради людині в кризовому стані.
- Не варто стверджувати, що розумієте кризовий стан людини: *«Я знаю, я розумію, що ви відчуваєте»*.
- Якщо ви відчуваєте, що розмова стає неприємною та складною для людини в кризовому стані, дайте можливість їй зупинитися в цей момент. Відновіть розмову через певний час.
- Якщо ви маєте змогу, порадьте людині звернутися по допомогу до кваліфікованого фахівця: психолога, психотерапевта чи лікаря-психіатра. Це можна зробити шляхом дзвінка на лінію під-

тримки¹¹ або попередньо обговоривши з людиною, записати на офлайн-прийом.

- Якщо людина говорить про можливе скоєння самогубства, реагуйте спокійно, але дійте негайно. Не залишайте його або її на самоті. За можливості приберіть лікарські засоби, зброю або будь-які інші предмети, які можуть бути використані для спроби самогубства, а також залучіть спеціалістів, як вказано в попередньому пункті.

Загалом більшість людей відновлюються, як тільки виходять із травматичної ситуації, коли їм демонструють підтримку та емпатію, дають можливість «проговорити» подію та дати волю виявлення її реакції.

¹¹ посилання на ресурси психологічної підтримки вміщені наприкінці посібника



Розділ 04 Інструменти медіації для поліцейських

Медіація – це метод пошуку порозуміння між групою людей відповідно до певної процедури та принципів.

Зважаючи на те, що розв'язання конфліктів – це рутина для працівників та працівниць поліції, то нам видається, що розуміння роботи та застосування інструментів медіації може покращити вербальну та невербальну комунікацію працівників та працівниць поліції в конфліктних ситуаціях, зокрема це стане в пригоді у випадках взаємодії з ветеранами та ветеранками.

4.1. Медіація в роботі працівників та працівниць поліції



Медіація врегульована Законом України «Про медіацію» (2021 р.)¹²:

► **Медіація** – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів.

Які аспекти медіації можуть знадобитися працівникам та працівницям поліції в роботі?

- Медіація спрямована на консенсус: у фокусі не перемога сильнішої сторони, а інтереси та потреби обох сторін.
- Медіація приймає і схвалює емоції сторін, не витісняє їх, не визнає недоречними. Водночас для роботи над вирішенням конфлікту потрібне раціональне мислення та стан відносного спокою.

¹² <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX#Text>

- Кожен конфлікт у певний момент часу має різний ступінь ескалації, на найвищих ступенях ескалації класична медіація не діє, навіть може бути шкідливою. Іноді для того, щоб гарантувати безпеку обом сторонам конфлікту, треба застосувати силу.

Медіатор допомагає сторонам перейти зі стану ворожнечі одне проти одного до позиції **«разом проти проблеми»**. Тобто медіація шукає **рішення заради майбутнього, а не шукає винного в минулому**.

Важливо пам'ятати: **медіація має ефект, лише якщо це «суперечка про інтерес», а не «суперечка про право»**. «Суперечка про право» — це коли опоненти прагнуть не вирішити ситуацію, а оцінити сказане з обох сторін на відповідність певній нормі або правилу, визначити щось як правильне або неправильне. Водночас у випадку взаємодії поліції з правопорушниками, верховенство права якраз буде на боці поліцейських.

Саме тому не всі принципи медіації можна накладати на діяльність правоохоронних органів.

4.2. Алгоритми взаємодії працівників та працівниць поліції з ветеранками та ветеранами

Рекомендації щодо взаємодії працівників та працівниць поліції з ветеранами та ветеранками під час викликів

Поводьтеся з ветераном або ветеранкою, як із будь-якою іншою людиною, не акцентуючи на тому, що їхня поведінка може бути зумовлена бойовим досвідом. Якщо ветеран або ветеранка перебувають у кризовому стані, то спочатку варто надати їм першу психологічну допомогу.



Про те, як комунікувати з людьми в такій ситуації читайте на С.48 розділ 3.



Спершу розглянемо формулювання у випадках, коли людина може бути свідком.

❌ Що можна говорити під час опитування свідка:

- ▶ *«Не хвилюйтесь, у нас вистарчає часу, аби все обговорити»*
- ▶ *«Це дуже непросто, тому не поспішайте»*
- ▶ *«Чи правильно я зрозумів/ла?»*
- ▶ *«Чи можу я уточнити цей момент детальніше?»*
- ▶ *«Поясніть мені, будь ласка, ...»*
- ▶ *«Чим або як я можу вам допомогти зараз?»*
- ▶ *«Не соромтеся, плакати – це нормально в такій ситуації, я зачекаю»*
- ▶ *«Давайте поговоримо про це детальніше»*

✅ Чого не варто говорити під час опитування свідка:

- ▶ *«Давайте трохи прискоримось»*
- ▶ *«Говоріть швидше, в мене мало часу»*
- ▶ *«Ви впевнені, що говорите все правильно, ви не придумаете?»*
- ▶ *«Я вас розумію, але мені потрібна інформація, а не істерики»*
- ▶ *«Чи могли ви завадити самогубству?»*
- ▶ *«Чому ви не допомогли людині?»*
- ▶ *«Заспокойтеся, досить вже плакати, я не буду тут сидіти ще годину чекати.»*

Демонстрація
сили і зверхності



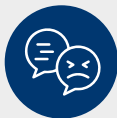
Висловлення
неповаги до
військового
досвіду



Недоречні згадки
військового
досвіду: «Тут вам
не війна, тут так
не можна»



Ситуації, що можуть тригерити ветеранів і
ветеранок у взаємодії з працівниками та
працівницями поліції



Упередження
стосовно
психічного стану
ветерана:
«Це певно у вас
ПТСР»



Ситуації, пов'язані
з втратою
контролю,
безсиллям,
особливо
з високим
рівнем хаосу і
невизначеності



Нерозуміння
ситуації, заплутані
вказівки

Рекомендації щодо взаємодії працівників або працівниць лінії 102 з ветеранами або ветеранками:

- Говоріть розбірливо, спокійним голосом;
- Повторюйте інформацію за потреби;
- Перепитуйте інформацію для чіткої фіксації:
«Чи правильно я почув_ла, що ви сказали _____?»;
- Уникайте емоційних реакцій на почуту інформацію;
- Давайте повний перелік дій, які треба зробити або які відбудуться.
- Якщо ви розумієте, що людина потрапила в гострий стресовий стан – нормалізуйте її почуття. Запропонуйте разом зробити техніку саморегуляції.
- Запитайте, чи є хтось поруч, і попросіть дати слухавку або покликати іншу людину.
- Разом проговоріть план наступних дій.



Більше
про техніку
саморегуляції

4.3. Вирішення конфліктів за допомогою методів медіації

Медіація – це фактично перемовини з професійною підтримкою нейтрального посередника (медіатора). Але це все ще перемовини, тобто **для участі в медіації між сторонами конфлікту має бути відносний баланс сили.**



Отже, для медіації не підійде ситуація, коли одна зі сторін суттєво переважає іншу силою та впливом.

Попри це, деякі інструменти медіації можуть допомогти працівникам та працівницям поліції у вирішенні кризових ситуацій, зокрема під час взаємодії з ветеранами та ветеранками.

Одним з таких інструментів вирішення конфлікту є **ефективна комунікація**. Ефективність комунікативних навичок залежить, з одного боку, від здатності розуміти свої емоції та потреби, здатності керувати собою. З іншого боку – від розуміння емоцій і потреб інших, здатності керувати стосунками з іншими.¹³ Відповідно, аби зробити

¹³ фіолетова книжка

спілкування між сторонами конфлікту більш ефективним, необхідно розвивати навички вербальної та невербальної комунікації. Спираючись на них, працівники та працівниці поліції краще аналізуватимуть власну поведінку та поведінку громадян і громадянок під час вирішення будь-якого конфлікту.



Деякі з основних правил невербальної комунікації зазначено на С.48 розділ 3.

4.4. Пастки вербальної комунікації

Вербальна комунікація – це спілкування за допомогою мовлення. Для працівників та працівниць поліції саме вербальна комунікація є рутиною.

Вербальна комунікація полягає в тому, що краще ви розумієте ситуацію, то влучніше підбираєте слова, і тим більша ймовірність того, що вас зрозуміє інша сторона конфлікту. Однак все одно під час комунікації можуть виникати «пастки», які заважатимуть процесу. Аби розсудливо комунікувати з будь-ким у різних ситуаціях, треба вміти працювати з власними упередженнями та припущенням, аналізувати позицію опонента та розпізнавати ймовірні маніпуляції. Завдяки технікам вербальної комунікації, про які йтиметься далі, працівники та працівниці поліції зможуть не перетинати кордони іншої людини та не ескалювати конфлікт далі.

Драбина формування упереджень

Запорукою діяльності працівників та працівниць поліції є свідоме та неупереджене ставлення до будь-кого за принципами рівності, законності та справедливості. Це стає можливим, якщо звертати більше уваги на власні «драбини формування упереджень» та вміти нейтралізувати їхній вплив на свою діяльність.



«**Драбина формування упереджень**» – концепція, за якою людина реагує на обмежену кількість інформації з огляду на потребу в безпеці. Тобто людина робить висновки лише з часткових даних, а потім ґрунтує на цьому свої дії. Якщо не відстежувати цей ланцюг, то можна стати заручником упередженого ставлення до інших.

ДРАБИНА

ФОРМУВАННЯ

УПЕРЕДЖЕНЬ



Упереджене ставлення до певної групи людей часто залежить від попереднього досвіду. Люди іноді неусвідомлено наділяють представників та представниць певної сфери, професії, національно-етнічної чи іншої групи негативними характеристиками, що зумовлює вороже ставлення, недовіру, а отже й підвищення вимог до людини, з якою ми ще навіть не мали досвіду комунікації.

Відповіддю на наше упереджене ставлення стає реакція захисту, яка може бути агресивною. Так крок за кроком ми підіймаємось драбиною упереджень, водночас загострюючи комунікацію та ескалюючи конфлікт.



► **Приклад драбини упередження:**

«Усі поліцейські нічого не роблять» або «усі ветерани надто агресивні».



► **Пояснення:**

Для початку звернімо увагу на слово «усі». Такі слова як «усі», «ніхто», «ніколи» використовують для емоційних висловлювань та маніпуляційних тверджень.

У такій ситуації варто питати себе: *«Чи знаю я ВСІХ поліцейських, чи ветеранів, щоб зробити висновок про їхню поведінку?».*

Наступний крок – перефразувати таким способом це речення, аби речення характеризувало конкретні вчинки людей, а не якості групи за професійною приналежністю.

Варто пам'ятати, що різні моделі, способи поведінки, притаманні різним представникам тієї чи іншої групи. Відтак, у вас природньо може виникнути сумнів в об'єктивності наведених фраз. Далі можна спробувати проаналізувати шлях формування власних думок, рухаючись поступово драбиною упереджень.

Змішання фактів, емоцій та суджень

Відчуваючи сильні емоції люди часто не помічають, які їхні слова або дії змушують інших сперечатися, заперечувати або ображатися. Також люди зазвичай не відстежують, що викликає подібні реакції у відповідь з їхньої сторони. **Суперечка може загострюватися, коли двоє учасників комунікації спираються на різні факти та сперечаються щодо інтерпретацій та суджень, які на них побудовано.** Щоб знизити негативний вплив на діалог через такий «коктейль», доречно будувати розмову з урахуванням описаних нижче правил.

ФАКТИ. Дізнайтеся, хто на які факти спирається, чи однакова в сторін інформація. Перевірте достовірність цієї інформації за потреби. Подумайте, як ви разом можете доповнити «картину реальності» на думку кожної сторони¹⁴.

СУДЖЕННЯ. Кожній людині саме її розуміння ситуації здається найбільш правильним та обґрунтованим. Натомість діалог та питання допомагають перейти від плаского сприйняття речей до багатогранного. Варто дозволити собі прийняти й зрозуміти, чому інша людина робить саме такі висновки, які попередні знання та досвід це зумовлює.

ЕМОЦІЇ. Емоції в комунікації – це нормально. У кожної людини є незадоволені потреби, які за різних обставин викликатимуть різні емоції. Водночас щоб емоції не мали зовеликого впливу на комунікацію, треба вміти керувати своїми станами та зважати на стани інших.

¹³ Алюшина Н., Ахметович Д., Василевська Т., Ібрагімова І. та ін. Надс. Посібник з формування організаційної культури на публічній службі, або Як скласти пазл вашої організаційної культури. <http://surl.li/vsgkka>



Для цього під час розмови треба:

- ▶ конкретно адресувати емоції;
- ▶ демонструвати розуміння;
- ▶ використовувати просту та нейтральну мову;
- ▶ переводити акцент з минулого на майбутнє;
- ▶ витримувати межі між емпатією та симпатією;
- ▶ бути готовими сприймати й розуміти людину, яка відчуває сильну емоцію, але не починати відчувати те саме.



▶ **Приклад змішання фактів, емоцій та суджень:**

Дуже часто в патрульних та слідчих не так багато часу, тому вони хочуть зібрати всю інформацію від учасників та учасниць конфлікту якнайшвидше.



▶ **Пояснення:**

Переходити одразу «до суті» не завжди правильно. Важливо приділяти достатньо часу емоційному стану співрозмовників, дослідженню обставин та налагодженню довіри під час комунікації. А вже потім — свідченню та вибудовуванню рішення.

«Наточіть пилку» перед тим, як пиляти дрова.

3 «наточеним інструментом» працюється швидше.

У такий спосіб навіть інформація, яку ви надалі збиратимете, буде більш послідовною та якісною. А спілкування з людьми — спокійнішим.

Що робити, коли в діалозі змішались факти, судження та емоції?

Мозок людини працює так, що, залежно від ситуації, ним керують емоції або раціо. Тому для ефективного спілкування необхідно розуміти, у якому стані знаходитесь ви та ваші співрозмовники. Розмова не буде ефективною, якщо хтось із присутніх перебуває під впливом сильних емоцій. Це важливо для слідчих та патрульних, адже вони не зможуть зібрати чітку та якісну інформацію, якщо комунікація відбуватиметься з людиною в кризовому стані.

Базові настанови у роботі з емоціями: *не блокувати, не ховати, не заперечувати їх*. Тобто важливо дати людині виговорити свої емоції, бо це може знизити амплітуду її стану. Спокійний стан співрозмовника допомагає працівникам та працівницям поліції взяти якісні свідчення. А замовчування емоцій навпаки створює повторний ризик ескалації конфлікту. Тому так важливо виокремлювати час для роботи з емоціями людини та, за необхідності, передавати її психологам або лікарям.

Припущення

Люди часто спираються на свій попередній досвід, загальне розуміння процесів і не шукають додаткової інформації під час ухвалення рішень, особливо працівники та працівниці поліції. У таких випадках дуже великою є загроза йти за неперевіреними припущеннями, які можуть ескалювати конфлікт.



► Приклад припущення:

Розширені зіниці та порушення мовлення обов'язково є ознакою алкогольного сп'яніння або дії наркотичних речовин.



► Пояснення:

Якщо ви бачите людину з такими симптомами, усе одно краще розпитати деталі. Побудова комунікації в цій ситуації може різнитися залежно від обставин. Для початку розмови можуть бути більш ефективними відкриті питання у вигляді спонукального речення: *«розкажіть про...»*. Для уточнення підійдуть «закриті» питання, коли людина стверджуватиме або заперечуватиме сказане вами: «так» або «ні».

Проте засудження або звинувачення людини не спрацює ні в якому разі. Не варто використовувати фрази на кшталт: «ви ж багато випили сьогодні?», «ви ж розумієте, що заборонено сидати п'яним за кермо?»

Краще ставити такі питання:

1. Розкажіть, що сталося;
2. Ви вживали алкоголь чи інші речовини сьогодні?

3. Чи вживаєте ви зараз медичні препарати? Які саме?

Варто ставити питання поступово одне за одним, але обов'язково уважно слухати та повторювати почуте, аби людина впевнилась у тому, що її чують та розуміють.

4.5. Маніпуляції та техніки стійкості

Мета маніпуляції – отримати від вас те, що потрібно людині, яка маніпулює. Маніпуляція можлива, коли ви «нестійкі». Тобто, якщо чийсь дії або слова виводять вас із рівноваги – маніпуляція спрацювала. Цьому можна запобігти: *треба діяти на випередження щодо можливої маніпуляції, але діяти з повагою.*



► Приклад:

Під час спілкування з ветеранами та ветеранками, поліцейські можуть попередити стереотипні фрази про «ти не служив/ла, то яке право маєш» і нагадати про власну важливу роль і воїнів у забезпеченні захисту країни.

Людина також може кидати виклик у різних формах: провокувати, не визнавати, розхитувати авторитет. Аби краще цьому протистояти, варто працювати над емоційною стійкістю, тобто коли ви, попри негативні емоції, спокійно продовжуєте працювати за регламентом.



► Пояснення:

Покращити свій стан під час кризової ситуації можна за допомогою такої практики:

«**ОПОРА**» — це практика, яка допомагає відновити свою стійкість у ситуації, яка її похитнула. Техніка має **3 компоненти**, які треба уявити.

Можна для початку робити це в спокійному просторі, де не буде відволікань:



«**Хвіст кенгуру**»: уявіть, що у вас є опора позаду, наче хвіст кенгуру. Коли вам важко, ви можете спертись на нього і стане легше. Коли закріпили відчуття, рухайтесь до наступного елемента.



«**Зірка-дороговказ**»: уявіть, що ви бачите зірку в небі. Що з вами б не відбувалось, вона не зникає і завжди підказує той напрям, в якому ви маєте рухатись. Пригадуйте її завжди, коли долають сумніви.



«**Погляд на серце**». Подивіться на людину або людей навколо, опустивши погляд на рівень серця, і вже з того рівня заговоріть із людиною. Ви побачите та почуете людину інакше, водночас маючи для цього необхідні моральні сили.

Ви також можете перетворити будь-яку іншу власну техніку чи рутину на дію, яка зможе допомогти відновитися вам, наприклад:

- **Дихання**: на 1-2-3 — вдих, 4-5-6-7-8-9 — видих. Прорахуйте до 300 і ви відчуєте як нервова система заспокоїться. Інша техніка — рівномірне дихання 4x4.

Роблячи однаковий вдих та видих, ми гармонізуємо нервову систему, знижуємо тривогу, підвищуємо концентрацію.

Одна з найважливіших компонентів у всіх цих практиках — бути в стані спостерігача за собою у ситуації, бачити її ніби згори, помічати власні емоції, стан, реакції та людей навколо.

Загальні налаштування

Підсумувати цей розділ ми хотіли б загальними внутрішніми настановами для працівників та працівниць поліції, які їм будуть корисні, зокрема під час взаємодії з ветеранами та ветеранками:

- ▶ Важливо пам'ятати: у центрі уваги будь-якої ситуації — людина. І вона заслуговує на повагу.
- ▶ Ветерани та ветеранки — це ті, хто виконують надважливу функцію захисту від зовнішнього ворога. Водночас **поліція захищає від «внутрішнього ворога» — від тих, хто може становити загрозу публічному порядку, безпеці людей у нашій країні.**
- ▶ Як зовнішній, так і внутрішній захист населення є надважливою функцією держави, а люди, що забезпечують захист, заслуговують на визнання і повагу.
- ▶ Поведінка представників певної групи не є підставою для узагальнень та суджень про добродішність всіх.

Тому як поліцейським, так і ветеранам та ветеранкам, варто не піддаватись упередженим діям через стереотипи.



Розділ 05

Імовірні сценарії взаємодії працівників та працівниць поліції з ветеранами й ветеранками та їхні рішення

Аби краще зрозуміти використання принципів медіації на практиці, пропонуємо вам розглянути можливі сценарії взаємодії поліції з ветеранами, ветеранками та запропоновані рішення.

Ситуація №1. Патрульна поліція.

Опис ситуації

На спецлінію оператора 102 надійшло повідомлення. Патрульна поліція зупиняє автомобіль, яким керує ветеран. Водій має ймовірні ознаки алкогольного сп'яніння, проте заперечує це. Працівник поліції не вірить та змушує чоловіка зробити тест на кількість алкоголю в крові. Під час перевірки виявляється, що ветеран нічого не вживав. Така неуважність була зумовлена нещодавньою контузією, про яку ветеран не хотів зазначати або не знав, що це може бути причиною такого стану.

Проблема

Поліцейський одразу робить припущення про алкогольне сп'яніння ветерана та не вірить його словам про зворотне. Працівник поліції немає бажання уточнити, чому саме в чоловіка такий стан, підкріплюючи для самого себе стереотип про ветеранів та ветеранок щодо зловживання алкоголем.

Ризики

- ▶ Водій може перебувати в стані алкогольного сп'яніння, створюючи небезпеку на дорозі.
- ▶ Водій може мати симптоми алкогольного сп'яніння через нещодавню контузію та все ще створювати небезпеку на дорозі.

- ▶ Таке ставлення з боку поліцейських ображає ветерана або ветеранку. Оскільки в цій ситуації працівник поліції діяв відповідно до стереотипа про те, що всі ветерани та ветеранки зловживають алкоголем.

Рішення

- ✓ Можна почати розмову так:

«Ми чуємо, що ви не вживали, проте відповідно до правил, коли працівник або працівниця поліції спостерігає ознаки, подібні до тих, що можуть свідчити про сп'яніння, ми зобов'язані ініціювати таку перевірку. Як ви дбаєте про нашу спільну безпеку на фронті, поліція тут дбає про безпеку ваших рідних в тилу. Тому ми переконані, що ви розумієте, чому це важливо».

Далі треба описати чітку послідовність процедури перевірки. Розмовляти варто з повагою, спокійно та чітко.

✗ Що не варто робити в цій ситуації:

- слідувати своїм упередженням;
- робити однозначні висновки щодо стану людини до отримання відповідної інформації та відразу проговорення своїх висновків людині;
- вибудовувати ролі — «хто тут головний».

Ситуація №2. Патрульна поліція

Опис ситуації

Поліцейський на виклику бачить ветерана в стані алкогольного сп'яніння, який порушив публічний порядок. Працівник поліції починає складати матеріали про правопорушення. Люди навколо намагаються завадити йому, тому що «ветеран багато пережив». Натомість поліцейський – «невдячний» і до того ж «сам не служив».

Проблема

Залучення третіх (сторонніх) осіб. Пересічні громадяни стають на сторону правопорушника – ветерана в стані алкогольного сп'яніння, який порушив публічний порядок.

Ризики

- ▶ Бути «невдячними» в очах людей.
- ▶ Виконання обов'язків в умовах перешкоджання.
- ▶ Необхідність тримати в полі уваги декілька учасників ситуації.

Рішення

- ✓ Варто подякувати «захисникам» ветерана або ветеранки та подбати про справедливе ставлення до людини, яку вони захищають. Треба пояснити громадянам, що ви також відчуваєте повагу і вдячність до цієї людини. Ви тут, аби гарантувати

безпеку всім присутнім та відвернути неконтрольований розвиток подій.

Так само можна запросити допомогу ще одного наряду для того, щоб розмежувати дві групи – ветерана або ветеранку та людей, які їх захищають. Робити це треба з повагою до обох сторін. Так можна знизити градус емоційної напруги в цій ситуації.

✘ Що не варто робити в цій ситуації:

- Занадто емоційно спілкуватися (кричати, звинувачувати, розпихувати).
- Вступати в суперечку з громадянами щодо дій ветерана.

Ситуація №3. Патрульна поліція

Опис ситуації

Ветеран неодноразово викликав поліцію через дуже сильний галас із ресторану поблизу будинку, скаржився конкретно на галас після 22:00 та сміття біля території ресторану. Кожного разу поліція приїжджала та припиняла правопорушення. Цього разу викликали поліцію на ветерана, оскільки він пригрозив власникам, що застосує зброю. Поліція приїхала за 2 хвилини, їх найбільше цікавила наявність зброї у ветерана. Водночас ветерана хвилювало, що вся ця ситуація робить з нього «не-

адекватного», який повернувся з фронту і тепер «заважає жити» іншим.

Проблема

Некоректна комунікація поліції з ветераном. Небезпека використання зброї.

Ризики

- ▶ Стереотипне ставлення поліції до конфлікту, де фігурує ветеран зі зброєю.
- ▶ Відсутність достовірної інформації щодо наявності зброї у ветерана, яка може слугувати загрозою для присутніх.
- ▶ У цій ситуації ветеран перебирає на себе правоохоронну функцію, проводить профілактичні заходи. Ситуація лишається небезпечною, оскільки «погроза» (ветеран погрожував власнику ресторану) — це маркер достатньо високого рівня ескалації, коли вже емоції суттєво більше впливають на рішення. І ця втрата контролю над емоціями загрожує втратою сторонами контролю над ситуацією.

Рішення

- ✔ Налагодити комунікацію з ветераном, користуючись фразами, які залучають до співпраці:
 - *«Ми виконуємо одну задачу — захист та безпека».*
 - *«Наші дії передбачені законом і повноваженнями».*

- *«Погроза зброєю чи її застосування – не вихід, давайте шукати вихід зараз разом».*
- ✔ Якщо людина готова співпрацювати, можна перейти до розв'язання проблеми:
 - *«Чи ви звертались офіційно до відділення поліції про порушення публічного порядку?»*
 - *«Яка роль сусідів/ОСББ щодо вирішення цього питання?»*
- ✘ **Що не варто робити в цій ситуації:**
 - визначати відразу винних;
 - знецінювати проблему: *«так зараз лише 22:30, ще рано лягати спати»;*
 - демонструвати прихильність тій чи іншій стороні.

Ситуація №4. Поліція діалогу

Опис ситуації

Ветеранка на мирному зібранні в підтримку полонених виходить на проїзну частину, обмежуючи рух машин. Поліцейські намагаються переспрямувати ветеранку назад в колону активістів. Ветеранка просить не чіпати її, стверджує, *«ви не розумієте, ви тут хто? я ветеранка, це мої побратими, ви не знаєте, як це, ви взагалі не були там»*. За неї вступаються інші активісти, виходячи також на проїзну частину. Починається сутичка.

Проблема

Маніпуляція статусом зі сторони ветеранки.

Ризики

- ▶ Сутичка на мирному зібранні.
- ▶ Виглядати «невдячними» в очах людей.
- ▶ Конфлікт із ветеранкою через «статус»: воїни можуть не дослухатися до вказівок поліцейських, бо ті не мали такого досвіду та не розуміють його.

Рішення

Ситуацію, у якій ветерана або ветеранку цивільні захищають від поліції, було розглянуто вище у Ситуації №2.

Спочатку варто підтримати ветерана або ветеранку в тому, що вони вимагають звільнити з полону їхніх побратимів та посестр, виказати свою повагу до цього та важливість.

- ✔ Щодо вислову – *«ви не були там»*. Залежно від ситуації можна підкреслити спільні риси поліції та військових: усі нині служать, і зараз як працівник чи працівниця поліції ви також виконуєте свої обов'язки та зобов'язані дотримуватися правил проведення мирних зібрань. Поліція відповідає за внутрішню безпеку, як військові за зовнішню. І так само як і військові, дехто з працівників та працівниць поліції, колег або сам поліцейський мог-

ли служити та «бути там», «мати бойовий досвід», тому вони цілком зрозуміти важливість підтримки своїх.

✘ Що не варто робити в цій ситуації:

- Знецінювати дії ветерана або ветеранки.
- Робити різкі рухи без пояснення, намагатися вплинути на ветерана або ветеранку фізично.
- Намагатися змусити ветерана або ветеранку слухатись, бо право і сила на боці поліції.


Розділ 06


**Корисні контакти
для звернення
працівникам та
працівницям поліції**

Veteran Hub

 veteranhub.com.ua


Лінія підтримки для ветеранів та членів їхніх родин

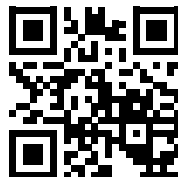
 +38 (067)-348-28-68 (щодня з 9.00 до 21.00)

 • м. Київ, вул. Верхній Вал, 2а (2-й поверх)
• м. Вінниця, вул. Славетна 29

 info@veteranhub.com.ua

 всі, хто потребує


 офлайн і онлайн



Український ветеранський фонд

 <https://veteranfund.com.ua/>


Гаряча лінія кризової підтримки, де ветерани і їхні родини можуть цілодобово та безкоштовно отримати допомогу від фахових психологів

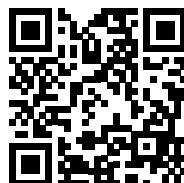
 0-800-33-20-29

 м. Київ, провулок Музейний, 12

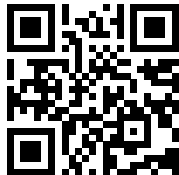
 info@veteranfund.mva.gov.ua

 всі, хто потребує


 онлайн




Служба психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців




 <https://pidtrymka.in.ua/>

 0-800-332-720; +38-067-130-32-73

 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська,
102, АС 17

 psypidtrymka@gmail.com


 щодня з 10:00 до 20:00

Громадська організація «Варто Жити»




 <https://vartozhyty.com.ua/>

Всеукраїнський кол-центр безкоштовної психологічної підтримки цивільних та військових українців

 5522

 м. Київ, вул. Вавілових, 15А

 всі, хто потребує


 онлайн

Громадська організація «Психологічна підтримка та реабілітація «Вільний Вибір»




 <https://www.vvybir.org.ua/>

Надає тривалу індивідуальну психологічну підтримку ветеранам, чинним військовослужбовцям та членам їх родин.

 +38-063-646-49-91; +38-063-225-46-39

 vilnyi.vybir@gmail.com


Телефон довіри


 0-800-501-212

 цілодобово


Triangle génération humanitaire

Перша психологічна допомога


 +380504324182

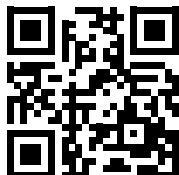
 цілодобово, без вихідних

Лінія психологічної підтримки для чоловіків


 2345.in.ua

Фахові психологічні консультації та підтримка для чоловіків

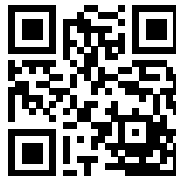
 2345; +38-067-752-23-45



Безкоштовна психологічна допомога Українцям

 psyhelp.info

 Бот у Телеграм: @psyhelpinfobot



Санітарно-курортні заклади

Перелік санітарно-курортних закладів, які надавали послуги ветеранам та ветеранкам протягом 2021 року.


Опублікований на сайті Міністерства у справах ветеранів.



Перелік СКЗ
2021.docx

«Шлях до здоров'я»

Центр фізичної та психологічної реабілітації у місті Дніпро


 +38-068-112-15-12, +38-063-748-25-30

«Лісова поляна»




 facebook.com/ForestGladeHosp

Центр психічного здоров'я та реабілітації МОЗ України




 Київ, Пуща-Водиця, 7-ма лінія, 04075

 +38-044-401-81-26; +38-073-450-60-00

Центр ветеранів-фронтовиків у селі Циблі на Київщині


-  Київська область,
Переяслав-Хмельницький район,
с. Циблі, вул. Лісова, 2
-  +38-050-428-23-50 – Косенко Володимир
Петрович, заступник з медичної частини;
+38 098 611-58-68 – Мовчан Людмила
Володимирівна, заступник з інформаційно-
аналітичної роботи
-  @ ydmscvv@ukr.net


Чернігівський обласний центр комплексної реабілітації та обслуговування учасників бойових дій, членів їх родин та сімей загиблих

-  https://chotsrubd.business.site/?utm_source=gmb&utm_medium=referral
-  Чернігів, вул. Ганжівська, 8
-  +38-073-005-07-50


Центр «Recovery» у Вінниці

На базі КНП «Вінницький обласний клінічний медичний реабілітаційний центр ветеранів війни та радіаційного захисту населення Вінницької обласної ради»


 (098) 956-51-59 – реєстратура

 info@recoveryua.org — для запитів щодо центру «Recovery»

Науково-дослідний інститут реабілітації осіб з інвалідністю (ННЛК) ВНМУ ім. М. І. Пирогова

 ndiroi.vn.ua Facebook

 Вінниця, вул. Хмельницьке шосе 104

 +38-097-316-31-97; +38-068-736-63-08 –
для запису на консультацію;

0432-56-05-05, +38-097-316-31-97 –
приймальне відділення, головна медична сестра;

0432-56-04-59 – головний лікар

ДЕТАЛЬНІШЕ ПРО ЕКСПЕРТІВ ТА ЕКСПЕРТОК, ЯКІ ПРАЦЮВАЛИ НАД ПОСІБНИКОМ

Тетяна Мельник

«Психологиня в методі когнітивно-поведінкової терапії з практичним досвідом роботи понад 6 років. Займалася приватною практикою, працювала в міжнародній благодійній організації РСРМ Варшава, Польща. Волонтерка платформи Tell me та благодійного фонду «Рідна Душа». З 2022 року працюю з військовими, ветеранами та їхніми родинami. Нині працюю психологинею Лінії підтримки у Ветеран Хабі».

Олександр Бабенко

«Проходив службу в територіальних підрозділах ГУНП, зокрема на керівних посадах. З 2022 року і донині надаю юридичні консультації для військовослужбовців, ветеранів та членів їхніх сімей на Лінії підтримки Ветеран Хабу. Мій загальний юридичний стаж – понад 12 років».

Ольга Кухарук

«Кандидатка психологічних наук, психотерапевтка, керівниця напряму досліджень і розробки програм психологічної реабілітації в ІТ-компанії Aspіchi, старша наукова співробітниця Інституту соціальної та політичної психології. Працюю з військовими та ветеранами з 2015 року, авторка та ведуча навчальних програм травмо-інформованого спілкування».

Лілія Олійник

«Медіаторка, фасилітаторка діалогів, адвокатка. Маю досвід роботи з конфліктами в місцях надання допомоги внутрішньо переміщеним особам. Учасниця ініціативи ЮрФем: підтримка щодо допомоги постраждалим від сексуального насильства та всіх видів гендерної дискримінації. Надаю правничу допомогу військовослужбовцям та військовослужбовицям. Є авторкою наукових публікацій та посібників щодо дотримання прав дитини, внутрішньо переміщених осіб, практики Європейського суду з прав людини».

Діана Проценко

«Медіаторка, фасилітаторка, тренерка, старша викладачка Факультету правничих наук Національного університету «Києво-Могилянська академія», експертка проєктів Організація з безпеки і співробітництва в Європі у сфері діалогів, співзасновниця та президент у період з 2015 по 2022 рр., наразі — почесна членкиня Національної асоціації медіаторів України».

Поліна Балтаджи

«Медіаторка, кандидатка юридичних наук, тренерка, педагог, маю 20-річний досвід викладання у закладі освіти системи Міністерства внутрішніх справ. Є координаторкою Центру медіації Одеського державного університету внутрішніх справ».

Катерина Тімакіна

«Клінічна психологиня, старша фахівчиня з психічного здоров'я Ветеран Хаб, співзасновниця БФ «Sane Ukraine», тренерка, кандидатка в психотерапевтки, консультантка в методах когнітивно-поведінкової терапії (КПТ), схематерапії, системній сімейній терапії. Нині в процесі навчання бодинамічному аналізу».

Максим Січкаренко

«За 10 років роботи у Національній поліції України отримав неоціненний досвід у карному розшуку. Нині застосовую цей досвід та знання у сфері психології, надаючи консультації та розробляючи методичні рекомендації. Моя експертиза дозволяє надавати практичні поради та підтримку в різних аспектах кримінального права та психологічної підготовки працівників і працівниць поліції».

