

## **ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ПІДРОЗДІЛІВ ПОЛІЦІЇ З НАСЕЛЕННЯМ У ПІСЛЯОКУПАЦІЙНИЙ ПЕРІОД ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ**

**Пасько О. М., Прудка Л. М.**

### **ВСТУП**

Сучасний стан розвитку нашої держави обумовлений новими формами взаємодії між суспільством та органами влади. Особливо концептуально новим є необхідність формування нових стратегій допомоги особам, які постраждали під час воєнних подій в Україні. Це новий для нас досвід, але незважаючи на це, потрібно швидко визначати проблеми та знаходити шляхи їх вирішення. Так, актуальним постає саме питання психологічних особливостей взаємодії підрозділів поліції з населенням у післяокупаційний період під час воєнного стану.

Українці здобувають новий досвід життя, який обумовлюється дією військового стану в державі та постійною напругою щодо збереження життя та здоров'я від країни агресора. Цей досвід пов'язаний не тільки із фізичним існуванням, а потребою бути стресостійкими та резильєнтними до тих стресових ситуацій та обставин, в яких ми опинились. Із початком повномасштабного вторгнення росії на територію України, майже всіх українців об'єднав єдиний стресовий стан, з яким не кожен може самостійно впоратись і у разі якщо не реагувати на прояви та симптоми стресу, то це може призвести до фізичного та емоційного виснаження організму й різних депресивних розладів. Саме тому перша леді України Олена Зеленська спільно із Кабінет Міністрів України звернули увагу на необхідність збереження ментального здоров'я громадян та запровадили низку дієвих та ефективних програм із психологічної допомоги українцям щодо відновлення психічного здоров'я.

Особливої уваги із збереження ментального здоров'я потребують українці у післяокупаційний період. Оскільки певний час вони жили в обмеженнях базових потреб людини та страху щодо збереження як власного життя та здоров'я, так і близьких. Все це накладає відбиток на психічне здоров'я, і людина сама не розуміє, що з нею

відбувається. Тому потрібно своєчасно відреагувати на симптоми тривожних сигналів та надавати психологічну допомогу. Тому працівники поліції повинні володіти знаннями та навичками першої психологічної допомоги, з метою своєчасного діагностування психічних розладів та профілактики постратматичних стресових розладів.

Психологічні особливості взаємодії підрозділів поліції з населенням у післяокупаційний період під час воєнного стану охоплюють широкий спектр аспектів: психологічні наслідки окупаційного періоду на населення; аналіз реакцій на стресові ситуації та постратматичний стрес; психологічні аспекти роботи поліції з жертвами насильства та внутрішньо переміщеними особами під час післяокупаційного періоду; взаємодія з травмованими особами; способи покращення комунікативних навичок поліцейських для побудови довіри з боку населення; етичні аспекти роботи поліції в післяокупаційний період; важливість дотримання прав людини, включаючи захист вразливих груп населення.

Дослідження в цій області вимагають багатогранного підходу та урахування контекстуальних факторів для ефективного розв'язання психологічних проблем.

## **1. Психічний емоційний стан українців в умовах окупації та післяокупаційний період під час воєнного стану**

Україна в наш час знаходиться на етапі осмислення значущості психічного благополуччя людей, де багато важливих пізнань стають очевидними. Уроки, засвоєні з інших надзвичайних ситуацій, свідчать, що війна матиме прямі й опосередковані наслідки для психічного здоров'я та благополуччя українців.

Згідно з даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, 20% населення, яке упродовж останніх десяти років проживає в постраждалих від військових конфліктів районах, має певну форму психічного розладу – від легкої депресії і тривожності до психозу, і майже кожна десята особа має психічний розлад помірного або тяжкого ступеня<sup>1</sup>.

Умови воєнного стану суттєво впливають на психічний та емоційний стан українців, особливо тих, що пережили окупацію.

---

<sup>1</sup> Повномасштабна війна несе серйозні загрози для психологічного здоров'я і благополуччя переважної більшості населення. *Український Медичний Часопис*. URL: <https://umj.com.ua/uk/novyna/> (дата звернення: 10.03.2024).

Довготривала окупація та воєнний стан можуть спричинити виснаження, втому та емоційне вигорання серед населення. Втрата свободи, економічні труднощі та соціальна нестабільність можуть призводити до почуття безнадійності та пригніченості. Воєнні дії часто супроводжуються фізичними травмами, втратами близьких людей та руйнуванням інфраструктури. Ці втрати також можуть мати серйозний вплив на психічне благополуччя та емоційний стан наших громадян.

Стресовий стан, в якому опинились українці обумовлений зовнішнім фактором – вплив країни агресора. Переміна настрою під час таких кризових подій є нормальним. У зв'язку із цим виникає потреба розглянути психічний стан українців, які знаходились, або продовжують знаходитись в окупації та визначити зміни їх станів.

Розглянемо детальніше ці стани.

Так, у енциклопедії Вікіпедія під **агресією** (лат. *aggressio* – напад), визначається інстинктивна індивідуальна поведінка людей, тварин, яку породжує страх, лють тощо. Вона виражається в нападі або загрозі нападу на інших осіб<sup>2</sup>.

**Агресія** – це поведінка, яка спричинює шкоду іншим людям або самій людині. Агресія проявляється у нанесенні шкоди іншим людям, у вербальних образах, погрозах, ворожих насмішках, жартах, а також містить непрямі форми фізичної та вербальної агресії (ворожа міміка, жестикуляція та ін.)<sup>3</sup>.

**Гнів** є однією з основних емоцій людини. А ще він – провісник агресії. Зазвичай людина впадає в гнів через проявлену до неї несправедливість. Потім наступає заспокоєння або спалах люті. Але одна справа, коли людина гнівається за реальної причини, інша – коли напади люті провокуються дрібницями.

Агресія може розглядатися не тільки як поведінка, але і як: соціально-психологічне явище; поточний психічний стан; відносно стійка властивість нервової системи; потреба в отриманні певних почуттів, відчуттів і емоцій.

**Тривога** – це:

– негативно забарвлений емоційний стан, що виражає відчуття невизначеності, очікування негативних подій, важко визначене передчуття чогось;

---

<sup>2</sup> Агресія. *Вікіпедія*. URL: <https://wikipedia.org/> (дата звернення: 10.03.2024).

<sup>3</sup> Агресія. URL: <https://healthcenter.od.ua/psyhichne-zdorovyia/agresiya/> (дата звернення: 10.03.2024).

- емоційна відповідь на можливу психічну загрозу.

*Тривога відчувається на рівнях:*

поведінковому:

- напруга;
- стурбованість, хвилювання, нервозність, передчуття невдачі;
- невизначеність, безсилля, неможливість прийняти рішення;
- самотність, безпомічність, незахищеність;
- втрата можливості концентруватися на чомусь, окрім небезпеки, що наближається.

фізіологічному:

- часте дихання;
- збільшення хвилинного об'єму циркуляції крові;
- підвищення артеріального тиску та прискорення пульсу;
- зростання загальної збудженості;
- уповільнення травлення;
- припинення слиновиділення, сухість у роті;
- зниження порогів чутливості, нейтральні стимули отримують негативне забарвлення.

Кожній людині властивий певний рівень тривожності, що сприймається нею по-різному. Загострення тривожності може бути пов'язане із конкретними ситуаціями чи подіями (фобічна тривога) або виникати спонтанно.

Тривожність проявляється у схильності людини переживати найрізноманітніші ситуації, як такі, що їй чим-небудь загрожують та відчувати при цьому незвичайний страх і неспокій, який не спрямований на певний предмет або явище. Тривожність тим вища, чим:

а) людина більше розмірковує про можливу особисту невдачу у відповідальній справі, ніж про саму справу;

б) людина намагається уникати різних життєвих помилок, навіть незначних, наприклад, схильність неодноразово перевіряти ще раз результати своїх дій (може вернутися додому з половини шляху, щоб перевірити чи замкнені двері, чи вимкнене світло, вода, газ тощо);

в) особа важче переживає різні очікування: в чергах, транспорті тощо;

г) людина невпевнена у собі і у своїх діях, легше впадає у сум, недовірлива, схильна завчасно виконувати навчальні завдання, має підвищену відповідальність і навіть певна «занудність» при виконанні громадських доручень тощо.

**Страх** – це внутрішній стан, обумовлений загрозою реального або передбачуваного лиха. Із точки зору психології вважається негативно забарвленим емоційним процесом<sup>4</sup>.

Страхи, які виникають у ситуаціях, небезпечних для життя і здоров'я, носять охоронну функцію, і тому вони корисні.

Отже, для людини як біологічної істоти виникнення страху не лише доцільне, а й корисне. Однак для людини як соціальної істоти страх часто стає перешкодою для досягнення поставлених нею цілей.

Стан страху є досить типовим для людини, особливо в екстремальних видах діяльності й за наявності несприятливих умов і незнайомої ситуації. У багатьох випадках механізм появи страху в людини є умовно-рефлекторним, у результаті випробуваного раніше болю чи якоїсь неприємної ситуації. Можливий і інстинктивний вияв страху. Причиною страху може бути і наявність чогось загрозового, і відсутність того, що дає безпеку (наприклад, матері для дитини)<sup>5</sup>.

Страх може перейти межу й набути патологічної форми. Наприклад, під час тривожного невроту ми стикаємося з його непромірно високим рівнем вияву.

Видом невротичного страху є фобія, яка пов'язана з конкретним об'єктом чи ситуацією. Суб'єктивно фобія дуже неприємна. Хоча людина й усвідомлює її необґрунтованість та безглуздість, але позбутися, подолати фобію, як правило, не може. Коли фобія опанує людину, її не можна придушити зусиллям волі. А що сильніше вона прагне подолати фобію, то більше її зміцнює.

*Фобія* – це патологічний страх, певна установка реагувати у формі акцентованого страху на деякі ситуації та об'єкти. Для фобії характерні тривалість, інтенсивність і неможливість самостійно подолати її зусиллям волі<sup>6</sup>.

Встановлено, що у виникненні нервового страху або фобії важливе значення має не стільки психічна травма, як стійка фіксація первинної реакції переляку й широка генералізація (поширення) страху. Коли фобія не дуже виражена, то невротичний страх виникає

---

<sup>4</sup> Чи маєте ви страх та який саме? URL: <https://bsmu.edu.ua/> (дата звернення: 10.03.2024).

<sup>5</sup> Характеристика різних емоцій (Е. П. Льїн). *Психологія*. URL: <https://psychologis.com.ua/> (дата звернення: 10.03.2024).

<sup>6</sup> Психічні стани особистості в різних ситуаціях життєдіяльності. URL: <https://pidru4niki.com/> (дата звернення: 10.03.2024).

лише в ситуації, схожій на травмуючу ситуацію, яка і стала причиною цієї фобії<sup>7</sup>.

У післяокупаційний період під час воєнного стану страх у населення може бути викликаний різноманітними факторами. Деякі з них включають:

- небезпеку для особистої безпеки: воєнний стан і окупація можуть створювати загрозу безпеці громадян, таку як напади або репресії. Люди можуть відчувати страх перед фізичними та психологічними наслідками таких загроз;

- втрату контролю: умови воєнного стану можуть призводити до відчуття втрати контролю над ситуацією та життям. Це може викликати страх перед непередбачуваними подіями, втратою родини та близьких, економічною нестабільністю та іншими негативними наслідками;

- важкі життєві умови;

- нестабільність та невизначеність. Це може викликати страх перед невідомими перспективами та небезпекою для спокою та стабільності;

- економічні труднощі, евакуація та переселення. Ці зміни можуть викликати страх перед втратою стабільності, комфорту та соціальної підтримки.

У післяокупаційний період під час воєнного стану може спостерігатись прояв паніки серед населення. Це може бути результатом тривожної та нестабільної ситуації, страху, невизначеності та загрози безпеці.

**Паніка** – це раптовий, несвідомий страх, стан інтенсивної тривоги перед реальною або передбачуваною загрозою. Паніка є сильною стресовою реакцією організму на часто несподівані і лякаючі події<sup>8</sup>.

Люди можуть втратити контроль над своїми емоціями та почати діяти безрозсудно.

У ситуаціях паніки можуть поширюватись неперевірені та недостовірні інформаційні повідомлення. Це може збільшити тривогу та спричинити додаткову нестабільність.

---

<sup>7</sup> Психічні стани особистості в різних ситуаціях життєдіяльності. URL: <https://pidru4niki.com/> (дата звернення: 10.03.2024).

<sup>8</sup> Стрес і паніка, який між ними зв'язок? URL: <https://znaniya.org/> (дата звернення: 10.03.2024).

Люди, що переживають паніку, можуть демонструвати фізичні симптоми, такі як підвищений пульс, нежить, задишка, потовиділення, тремтіння або нудота.

У таких ситуаціях важливо, щоб поліція діяла розумно та контролювала ситуацію, забезпечуючи безпеку та порядок. Поліцейські повинні надавати спокій, розуміння та допомогу людям, що переживають паніку. Також важливо підтримувати відкритий та ефективний комунікаційний процес з громадою, щоб уникнути спотворення інформації та зменшити ризик подальшого поширення паніки.

У післяокупаційний період під час воєнного стану, населення може відчувати стан апатії. **Апатія** – це втрата інтересу, мотивації та енергії, що часто супроводжується відчуттям безсилля та безнадійності.

Люди можуть стати втомленими і втратити мотивацію через постійний стрес, тяжкі умови життя та втрату близьких.

Воєнний стан може призводити до втрати надії на поліпшення ситуації. Наступність кризових подій та відсутність видимих змін можуть призвести до відчуття, що нічого не залежить від дій окремої людини.

Також слід пам'ятати, що соціальна ізоляція в окупаційний період може також сприяти розвитку апатії: втрата підтримки спільноти, втрата зав'язків із близькими та друзями.

В таких умовах може виникати відчуття безсилля, коли населення може відчувати відсутність контролю над ситуацією та відсутність можливості впливати на неї. Це може призвести до відчуття безсилля та втрати мотивації.

Для протидії стану апатії у післяокупаційний період під час воєнного стану, важливо, щоб була забезпечена підтримка та допомога населенню. Поліція та інші соціальні служби можуть здійснювати наступні заходи:

- забезпечити доступ до психологічної підтримки та консультування для тих, хто відчуває апатію та емоційний виснаження.

- створити можливостей для відновлення соціальних зв'язків і підтримки спільноти;

- забезпечити населення достовірною та зрозумілою інформацією про ситуацію, можливі перспективи та можливі шляхи покращення та ін.

Всі ці заходи мають сприяти зменшенню стану апатії у населення та підтримці його фізичного та психічного благополуччя післяокупаційного періоду під час воєнного стану.

**Депресія** є серйозним психічним розладом, який впливає на настрій, думки, поведінку та загальний фізичний стан людини. Це стан, який перевищує звичайні коливання настрою та емоційну реакцію на повсякденні стресори. Характеризується тривалим відчуттям сумніву, втрати інтересу до раніше приємних справ, енергетичного зневірення та загального зниження життєвого тону.

Основні ознаки депресії включають:

1. Людина може почувати постійний пригнічений настрій, без видимих причин. Відчуття сумніву, неприязні до себе та надмірна самокритика є поширеними.

2. Інтерес та задоволення від раніше приємних справ, хобі, соціальних контактів зменшується або втрачається повністю. Здатність до відчуття радості і задоволення стає обмеженою.

3. Людина може відчувати постійну втому, втрату енергії та відчуття фізичної важкості. Здійснення навіть найпростіших щоденних справ може бути складним завданням.

4. Депресія може викликати зміни в режимі сну, такі як безсоння або збільшену сонливість. Сон може бути порушеним, з пробудженням рано вранці та нездатністю заснути.

5. Депресія може впливати на пам'ять, увагу та здатність концентруватися. Людина може відчувати труднощі в прийнятті рішень, нездатність фокусуватися на роботі або навчанні.

6. Деякі люди з депресією можуть втрачати апетит та втрачати вагу, тоді як інші можуть відчувати збільшений апетит та набирати вагу.

7. У найбільш серйозних випадках депресії може виникати втрата інтересу до життя, поява думок про смерть або самогубство. Це вимагає негайного медичного втручання.

Важливо зазначити, що депресія може виявлятися в різних формах та з різними симптомами у різних людей.

У людей, які були свідками або пережили пряму участь у воєнних подіях, цей стан розвивається і спричинює поглиблення недієздатності та тривалі труднощі. До 20% осіб, що пережили травматичну подію, страждають від посттравматичного стресового розладу (ПТСР).



**Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР)** – це непсихотична відстрочена реакція на травматичний стрес, здатний викликати психічні порушення практично у кожній людині<sup>9</sup>!

Особи з ПТСР продовжують переживати травматичний досвід у нічних жахах та флешбеках, почуваються відрізнаними від сім'ї та друзів, уникають ситуацій, що нагадують їм про подію, а їхнє тіло, зазвичай, перебуває у стані «бойової готовності». Інтенсивність цих симптомів є різною для різних людей і може призводити до значної недієздатності.<sup>10</sup>

ПТСР є комплексом реакцій людини на травму, де травма визначається як переживання, потрясіння, яке у більшості людей викликає страх, жак, провину, почуття безсилля.

**Комплексний опис симптоматики**<sup>11</sup>:

- 1) збудливість і дратівливість;
- 2) невтримний тип реагування на раптові подразники;
- 3) фіксація на обставинах травмуючої події;
- 4) відхід від реальності;
- 5) схильність до некерованих агресивних реакцій.

При ПТСР у людини спостерігаються такі ознаки<sup>12</sup>:

*Немотивована пильність.* Пильно слідкує за всім, що відбувається навколо неї, ніби їй постійно загрожує небезпека), що переходить у підозрілість, очікування загрози і нападу.

*«Вибухова» реакція.* При найменшій несподіванці людина робить різкі рухи – кидається на землю при гучному звуці, різко обертається і приймає бойову позу, коли хтось наближається до неї за спиною.

*Притуплення емоцій* і агедонія (відсутність почуття задоволення, радості життя). Їм важко встановити близькі і дружні стосунки з оточуючими.

*Агресивність.* Як правило, проблеми вирішує за допомогою грубої сили, хоча трапляються випадки психічної, емоційної і вербальної агресивності. Людина схильна застосовувати силовий тиск на оточуючих людей кожен раз, коли хоче добитися свого,

---

<sup>9</sup> Відстрочені реакції на травматичний стрес. Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР). URL: <https://vnmui.edu.ua/> (дата звернення: 10.03.2024).

<sup>10</sup> Мартін Мюллер. Якщо ви пережили психотравмуючу подію. Львів: Видавництво Українського католицького університету: Свічадо, 2014. С.14.

<sup>11</sup> Мартін Мюллер. Якщо ви пережили психотравмуючу подію. Львів: Видавництво Українського католицького університету: Свічадо, 2014. С.14

<sup>12</sup> Посттравматичний синдром. URL: <https://domovyk.com/> (дата звернення: 10.03.2024).

навіть якщо мета не є життєво важливою. Періодичні напади люті, особливо після прийому алкоголю або інших наркотичних речовин.

*Порушення пам'яті і концентрації уваги.* Людина відчуває труднощі коли потрібно зосередитися чи щось згадати. Такі труднощі виникають при певних обставинах, особливо в соціально значимих ситуаціях (публічний виступ, іспит і т.д.). В деяких моментах концентрація може бути прекрасною, але як тільки з'явиться якийсь стресовий фактор, то людина вже не в силах зосередитися).

*Депресія.* У стані посттравматичного стресу депресія досягає найбільш темних глибин людського відчаю, коли здається, що все життя не має сенсу. Цей стан супроводжує нервові виснаження, апатію і негативне ставлення до життя.

*Загальна тривожність,* як основна складова звичайного емоційного фону. Появляється як на фізіологічному рівні (підвищений артеріальний тиск, болі в спині, спазми шлунку, головні болі) так і на психологічному рівні (постійний неспокій і стурбованість, «параноїдальні» явища, наприклад, необгрунтована боязнь переслідування) і емоційних переживаннях (постійне почуття страху, невпевненість в собі, комплекс провини).

*Напади люті.* Непомірний гнів, а саме вибухи люті за силою подібні до виверження вулкана. У багатьох осіб такі напади виникають під впливом наркотичних речовин, особливо алкоголю, але можуть виникати і без них.

*Думки про самогубство.* Коли життя стає більш лякаючим і болючим ніж смерть, думки покінчити зі всіма стражданнями приваблюють.

*«Провина за те, що вижив».* Почуття провини через те, що вижив у важких випробуваннях, які вартували іншим життя, часто властиве тим, хто потерпає від «емоційної глухоти» (нездатності пережити радість, любов, кохання, співчуття і т.д.) з часу травмуючих подій.

## **2. Психологічні особливості комунікації підрозділів поліції**

### **з населенням у післяокупаційний період під час воєнного стану**

Війна поміняла у людях все. Ми вже ніколи не будемо такими, як були раніше. Проте, важливо зрозуміти, що психіка людей, які перебували у більш-менш безпечних містах кардинально відрізнятиметься від психіки тих, хто весь цей час перебував у самому лоні війни, хто переживав постійні обстріли, хто сидів в окупації.

Для того, щоб зрозуміти, як говорити з цими людьми, що вони відчують та як організм адаптується до війни та післяокупаційного періоду, важливо враховувати наступні аспекти.

Люди, які пережили війну, можуть мати травматичні досвіди, такі як втрата близьких людей, фізичні та емоційні страхи, посттравматичний стресовий розлад. Вони можуть відчувати невпорядковані емоції, страх, тривогу та депресію. Важливо бути чутливими до їхнього досвіду і надати їм підтримку та можливість висловитися.

Війна та окупація змінюють умови життя людей. Вони можуть зіткнутися зі зниженням життєвого рівня, економічними труднощами, втратою робочих місць та соціальних змінами. Це може викликати стрес і вимагати адаптації до нових умов.

Поліція та інші служби безпеки мають важливу роль у наданні психологічної підтримки населенню. Це може включати психологічну підтримку в посттравматичному періоді, підтримку у подоланні стресу та тривоги, а також надання інформації та ресурсів для самопомоги.

Загалом, важливо пам'ятати, що адаптація населення в умовах окупації та післяокупаційного періоду під час воєнного стану є складним та багатограним процесом, який вимагає координації зусиль різних структур та розуміння потреб та проблем населення.

За рахунок того, що у момент порушеної безпеки, через етапи проходження шоку від війни, змінюється структура мозку. Якщо до війни у нас у мозку активно працюють когнітивні зони, які відповідають за когнітивну діяльність, інтелектуальну діяльність. То зараз, у момент небезпеки, найдавніша зона мозку – ректильна – бере все у своє керування, таким чином притуплюються когнітивні можливості. Людина більше стає зосереджена на виживанні і адаптується, щоб вижити, а когнітивна частина мозку просідає. Це виражається у тому, що люди не можуть вести як раніше інтелектуальну, або творчу діяльність – це неможливість довго зосереджуватись на чомусь, неможливість багато і довго думати, аналізувати. Це нормально. Нормально втомлюватись швидко, нормально не запам'ятовувати, бо інша зона мозку тягне на себе всю енергію<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Жити під обстрілом: як реагує наша психіка на війну та як спілкуватися з тими, хто був в окупації, – поради психолога. URL: <https://6262.com.ua/> (дата звернення: 10.03.2024).

Дуже часто, майже завжди, у людей, які проживають там, де йдуть бойові дії, з'являється момент нечутливості до того болю, який навколо. Бо людина свідомо, або не за своїм бажанням, але залишається у цьому місці. Людині боляче бачити і цю неймовірну кількість трупів, і постійні смерті. Але у нас дуже універсальна психіка. Довго відчуття болю виносити неможливо, тому психіка відключає цей механізм, а на противагу йому йде ось цей цинізм і своєрідна жорстокість.

Наприклад, у мирний час всі кажуть, що лікарі жорстокі, можуть по-чорному жартувати. Чому? Бо вони весь час стикаються з людською біллю. Залишатись у робочому стані, бути лікарем, неможливо, не ставши трохи сухим емоційно. Наприклад, хірургам забороняється оперувати родичів. Навіть найкращим хірургам. Чому? Бо в момент операції він буде більше родичем, ніж лікарем. Він буде чутливим, а бути функціонально професійним можна лише тоді, коли відключив почуття. Так само і люди, які залишаються у цих місцях, містах, селищах. Ніякого серця не вистачить, щоб все це пережити, відгорювати, відплакати. Людина перестає це робити. Чутливість наче завмирає. Це для того, щоб вижити.

Перше, що мають розуміти працівники поліції, що будь-яка реакція людини, будь-який її прояв – це норма. Якщо тримати це за основу, тоді можна по-людському сприймати прояви інших людей. Бо вони можуть бути різними. Одні можуть бути у ступорі і шоці, взагалі не розмовляти. І це нормально. Інші можуть бути розгубленими, як маленькі діти. І це теж нормально. Треті можуть бути злі чи агресивні, аж до ненависті, звинувачень. І це теж нормально. Панічні страхи, коли людина буде поруч з вами падати, чи трястись, закривати голову – для нього це теж нормально. Бо він пробує у стані окупації, і те, що там відбувалося – це за гранями людського.

Взаємодія поліції з населенням, яке відчуває тривогу в післяокупаційний період під час воєнного стану, має свої особливості. Оскільки такі люди переживають психологічний стрес та можуть бути вразливими, важливо дотримуватись певних підходів при взаємодії з ними. Нижче наведено деякі особливості взаємодії поліції з населенням, яке відчуває тривогу:

1. Поліцейські повинні виявляти емпатію та співчуття до людей, які переживають тривогу. Проявляйте розуміння, слухайте їхні оповіді та проявляйте інтерес до їхніх емоцій та потреб.

2. Комунікація з особами, які відчувають тривогу, повинна бути відкритою та зрозумілою. Використовуйте просту мову, уникайте вживання складних термінів або юридичних термінів, щоб unikнути додаткового стану тривоги або непорозуміння.

3. Основним завданням поліції є забезпечення безпеки населення. Дотримуйтесь процедур безпеки та надавайте відчуття захищеності та безпеки людям, які відчувають тривогу.

4. Забезпечуйте населення достовірною інформацією про ситуацію та заходи, які приймаються для їхньої безпеки. Чітко пояснюйте процедури та роз'яснюйте можливі наслідки.

5. Поліція повинна співпрацювати з іншими організаціями, такими як психологічні служби або соціальні працівники, для забезпечення повноцінної підтримки та допомоги людям, які відчувають тривогу.

6. Дотримуйтесь принципу толерантності та поваги до індивідуальних потреб та реакцій людей, які переживають тривогу. Уникайте суджень або критики, а замість цього надавайте підтримку та розуміння.

#### Як реагувати на страх<sup>14</sup>.

1. Покладіть руку постраждалого собі на зап'ястя, щоб він відчув ваш спокійний пульс. Це буде для нього сигналом: «Я зараз поруч, ти не один». У таких випадках можна обговорити з постраждалим об'єкт цього страху, але найголовніше – не залишати його наодинці із самим собою. Вислухайте людину, уникаючи ігнорування значимості страху, не використовуйте фразу: «Дурниця, усе минеться, Вам нема чого боятися», – у такому стані суб'єкт не здатний критично мислити. Потрібно слухати потерпілого, проявляти зацікавленість, висловлювати йому розуміння, співчуття.

2. Дихайте глибоко й рівно. Спонукайте потерпілого дихати в одному з вами ритмі. Цього можна домогтися, спочатку підстроївшись під його хекання, а потім, поступово сповільнюючи ритм, роблячи своє дихання більш глибоким з кожним вдихом.

Як реагувати на агресію. Треба залишатися спокійним і не опускається до рівня розлюченого співрозмовника. Якщо немає можливості блокувати контакт, пішовши від нього, потрібно стійко витримати атаку. Дивитися прямо в очі, тримаючи голову високо, наводячи аргументовані докази. Однак сперечатися не потрібно. У

---

<sup>14</sup> Як надавати першу психологічну допомогу URL: <https://phc.org.ua/> (дата звернення: 10.03.2024).

такому протистоянню важлива витримка і терпіння. Потрібно навчитися розпізнавати почуття агресії, вміти розуміти її причину і боротися з нею.

Необхідно враховувати і той факт, що в цих умовах потерпілі і їх родичі знаходяться в стані сильної емоційної напруги, тож їх реакції на помилки та недоліки в роботі правоохоронців можуть бути вкрай агресивними. Тому працівники поліції в умовах надзвичайної ситуації повині завжди пам'ятати про те, що їм не рекомендується робити, та про те, що їм категорично забороняється. Виконання цих правил допоможе знизити вірогідність виникнення частки провокуючих ситуацій та допоможе більш продуктивно працювати з людьми.

При виконанні своїх обов'язків в умовах надзвичайної ситуації поліцейському забороняється:

- проявляти бурхливі емоції на очах родичів, особливо сміх. Родичі потерпілих, які переживають горе, очікують від інших «металевої» витримки, і коли на їх очах поліцейський дозволяє собі хоч маленький прояв зайвих емоцій, він моментально втрачає їх прихильність. Навіть маленька посмішка на обличчі поліцейського може бути помічена постраждалими та їх близькими і завдати їм ще більше негативних емоцій, більших душевних страждань;

- критикувати колег на очах у постраждалих. Кожна людина не завжди все робить правильно, інколи трапляються помилки. Але зауваження у присутності потерпілих призводять до негативного ставлення до всіх поліцейських, виникає недовіра до їх професійної компетенції;

- давати нездійсненні обіцянки. Наприклад, говорити людині: «Все буде добре!», коли в цей час невідома доля когось із її близьких.

- використовувати фрази типу: «Та чого ви плачете?»;

- у присутності родичів давати неперевірену інформацію. Ця інформація може перетворитися на слух, з яким у подальшій роботі прийдеться боротися саме поліцейським. Крім того, неперевірені дані лише нашкодять психологічному стану родичів постраждалих.

*Як реагувати на паніку.* Взаємодія поліції з особами, які відчувають паніку, має свої особливості і вимагає певного підходу з боку правоохоронних органів:

- поліцейські повинні зберігати спокій і демонструвати професіоналізм під час взаємодії з особами, які переживають паніку. Це допоможе заспокоїти їх і створити атмосферу довіри;

– важливо показати особам, що поліція розуміє їх емоційний стан і готова їх підтримати. Слухайте їхні оповіді, виявляйте розуміння та проявляйте емпатію;

– взаємодія з особами, які відчувають паніку, повинна базуватися на чіткій та зрозумілій комунікації. Використовуйте просту мову, уникайте загальних термінів або юридичних термінів, які можуть бути заплутані для них.

– поліцейські повинні забезпечувати безпеку як для самих осіб, які переживають паніку, так і для навколишнього оточення. Використовуйте неагресивні методи та техніки для заспокоєння ситуації.

– у деяких випадках може бути необхідно залучити психологів для надання додаткової допомоги особам, які переживають паніку. Поліцейські можуть співпрацювати з такими фахівцями для забезпечення найефективнішої підтримки.

Загалом, взаємодія поліції з особами, які відчувають паніку, вимагає терпіння, професіоналізму та вміння ефективно комунікувати. Головна мета полягає в забезпеченні безпеки та підтримки таких осіб у важких емоційних ситуаціях.

#### *Як спілкуватися з тим, хто втратив близьку людину*

Окремої уваги заслуговує інформація щодо особливостей спілкування та обрання тактики поведінки поліцейського з людиною, яка втратила близького. Це допоможе краще налаштуватися на стан людини, що втратила рідного або близького, змусить замислитися над сенсом і метою вимовних фраз.

Безумовно, існує багато варіантів поведінки поряд з людиною, що потрапила в ситуацію горя. Почати роздуми з приводу того, як оточуючі реагують на чуже горе, хотілося б словами Стефана Цвейга. «... Є два види співчуття. Одне – легкодумне і сентиментальне, воно, по суті, ніщо інше як нетерпіння серця, що поспішає скоріше позбутися важкого відчуття при вигляді чужого нещастя; це не співчуття, а лише інстинктивне бажання захистити свій спокій від страждань ближнього. Але є й інше співчуття – правдиве, яке вимагає дій, а не сентиментів, воно знає, чого хоче, і сповнене рішучості страждати поряд з тим, хто втратив рідну людину, зробити все, що в людських силах і навіть понад їх». Цей вислів максимально точно відбиває особливості реагування на страждання інших<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Стефан Цвейг. *Вікіцитати*. URL: <https://uk.wikiquote.org/> (дата звернення: 10.03.2024).

Особливу увагу слід приділити поведінці і тим словам, які зазвичай говоряться для розради. Вони мають характер словесних штампів, які традиційно закріплені за такими ситуаціями і вимовляються іноді тому, що «треба щось сказати», а іноді і для того, щоб несвідомо уберегти себе від чужих важких переживань.

Проаналізуємо найбільш поширені словесні штампи. Звичайно, дуже важливо, хто говорить ці слова тому, хто горює, як, в який момент і наскільки сприйнятливий останній до них. Але щоб не ускладнювати сприйняття тексту численними застереженнями на цю тему, обмежимося, по-перше, позначенням ідеї, закладеної у висловленні, а, по-друге, покажемо, певний негативний вплив деяких з цих фраз.

«Бог забирає кращих». Хочемо звернути увагу на сильне смислове навантаження кожного слова: «Бог» означає вищу силу, яка в даному випадку розпоряджається долею людини, тобто «вибирає». А позначення «кращих» часто викликає логічне запитання: «Але чому? Адже вони так потрібні тут, у цьому світі?». І виходить, що живуть тут чимось Богові неугодні люди<sup>16</sup>.

«Дякуйте Богові, що у Вас є ще дитина (брат, сестра і т.п.)». Ця фраза може взагалі сприйматися як блюзнірська, так як пішов чоловік і стосунки з ним – неповторні і незамінні. Можна в більш м'якій формі звернути увагу людини на те, що у нього є поруч дорогі та близькі люди, які потрібні йому і яким потрібен він<sup>17</sup>.

«Мені знайомі Ваші почуття». Почуття кожного, хто пережив втрату близького, – унікальні. Людина, яка переживає втрату, якийсь період взагалі перебуває у стані егоцентричного сприйняття ситуації, і вона просто не в змозі почути те, що хтось теж щось подібне відчував. Тим більше, що часто після цієї фрази «розрадники» починають розповідати про себе і свої переживання. Але, звичайно, винятком є ситуація, коли той, хто втратив, сам просить когось, хто пережив смерть близького, розповісти про свій досвід<sup>18</sup>.

«Ви повинні бути сильними заради дітей, батьків, дружини, чоловіка і т.п.» (більш короткі варіанти: «Тримайся», «Кріпись», «Тримай себе в руках»). З одного боку, це говориться для того, щоб

---

<sup>16</sup> Кризова психологія: навчальний посібник / за заг. ред. проф. О.В. Тімченка. Х.: НУЦЗУ, 2010. 401 с. С.294-295.

<sup>17</sup> Кризова психологія: навчальний посібник / за заг. ред. проф. О.В. Тімченка. Х.: НУЦЗУ, 2010. 401 с. С.294-295.

<sup>18</sup> Кризова психологія: навчальний посібник / за заг. ред. проф. О.В. Тімченка. Х.: НУЦЗУ, 2010. 401 с. С.294-295.



захистити самого мовця від виплеску емоцій того, хто втратив. А людина, яка горює, відповідно, сприймає це як заборону на вираження болю і заклик тримати свої почуття при собі. З іншого боку, людина що втратила близьких, отримує своєрідну вказівку у вигляді не дуже вдалої спроби дати їй новий сенс існування у вигляді близьких людей, які її оточують. Невдалість цієї фрази полягає в тому, що наступною реакцією може бути страх втратити і цих близьких людей<sup>19</sup>.

«Час лікує», «Все пройде». Зміст цієї фрази полягає в необхідності перетерпіти важкий період. У деяких випадках це дійсно може сприйматися правильно: як заклик терпляче ставитися до болю. Але іноді ці слова створюють ілюзію, що якщо намагатися не думати, забути про події, то дійсно все пройде само собою. Дана фраза частково є індикатором того, як людина переживає втрату. Ті, хто намагаються піти від тяжких переживань, як правило, розуміють цю фразу буквально; ті, хто відкриті до важких переживань, відзначають, що роль часу – лише в затиранні слідів, а не в повному зціленні від болю втрати. Проте можливо і повне неприйняття цих виразів. Жінка, яка втратила дитину, зазначала, що молоді люди взагалі не знали, що їй сказати, і тому вимовляли цю фразу, а літні говорили це ж, але з іншим змістом: що в житті буває все, всі переживання рано чи пізно закінчуються. Але ні від тих, ні від інших вона не отримала бажаної підтримки і чуйного ставлення<sup>20</sup>.

«Ніхто не вічний» («Всі там будемо»). Ця фраза сприймається двояко. Як безглузда – тими, хто вірить в існування тонкого світу: «я це і так знаю – навіщо мені ще раз про це говорити». Або як цинічна, що припускає заперечення цінності втрати і горя того, хто втратив.

«Вам пощастило, що Ви були разом так довго», «Вона прожила довге життя». Часто вживається для втіхи того, хто втратив подружжя. Але за цим часто йде фраза: «А могло бути ще довше, якби не...», на яку відповісти нічого.

Актуальності в таких умовах набувають особливості готовності поліцейського виконувати функціональні обов'язки на високому професійному рівні, тобто особа повинна бути не тільки компетентною у своїй справі, але готовою до праці в таких умовах.

---

<sup>19</sup> Кризова психологія: навчальний посібник / за заг. ред. проф. О.В. Тімченка. Х.: НУЦЗУ, 2010. 401 с. С. 294-295.

<sup>20</sup> Кризова психологія: навчальний посібник / за заг. ред. проф. О.В. Тімченка. Х.: НУЦЗУ, 2010. 401 с. С. 294-295.

Тобто, готовність розглядається як прояв індивідуально-особистісних якостей, як процес формування морально-психологічних якостей особистості, що визначають відношення до професійної діяльності, забезпечують її успішне здійснення.

У пам'ятці працівника Національної поліції України встановлена техніка спілкування у професійній діяльності працівника поліції, яка передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися<sup>21</sup>:

- орієнтуватися в ситуації спілкування, спостерігати й оцінювати співрозмовника;
- при спілкуванні звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу;
- зрозуміло викладати свої думки, інформувати;
- володіти мовою, словом, голосом, інтонацією;
- слухати й розуміти співрозмовника;
- вміти переконувати;
- мати почуття гумору, проявляти винахідливість;
- встановлювати психологічний контакт із різними категоріями громадян;
- створювати неформальну й ділову обстановку в процесі спілкування;
- встановлювати й підтримувати довірливі відносини;
- здійснювати спілкування в різних позиціях і ролях;
- керувати ініціативою та дистанцією у спілкуванні;
- регулювати психологічні стани, емоції осіб по спілкуванню;
- управляти власним психічним станом у ході спілкування.

У своїй роботі поліцейський повинен реалізовувати концепцію партнерства суспільства та правоохоронних органів. Для цього він повинен створювати із громадянами довірливі відносини. Поліцейський повинен вступати в контакт та постійно поглиблювати його до рівня, необхідного для виконання службових обов'язків. Створення довірливих відносин при спілкуванні відбувається за допомогою невербальної демонстрації та вербальних технік.

---

<sup>21</sup> Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських. Уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С.; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. С. 33.

### ***Невербальна демонстрація*<sup>22</sup>:**

- щира та відкрита позиція при спілкуванні;
- відкрита жестикуляція, демонстрація відкритих рук;
- відсутність невербальних бар'єрів між громадянином та поліцейським;
- упевнена поведінка, тон розмови;
- демонстрація паритету в комунікації;
- повага до комунікативних зон громадянина;
- посмішка.

### ***Вербальні техніки*<sup>23</sup>:**

- уважне вислуховування без переривань;
- жива зацікавленість у розумінні цілей та способу життя громадянина;
- демонстрація уваги до слів та почуттів громадянина;
- використання технік емоційної підтримки, коли це доречно;
- використання технік резюмування, парафразу та інших технік активного слухання;
- чіткі та зрозумілі інструкції, прохання та запитання при спілкуванні.

Упам'ятці працівника Національної поліції України надано **практичні рекомендації щодо культури спілкування працівників поліції з громадянами, так, поліцейський повинен**<sup>24</sup>:

- бути привітним і усміхненим (враховуючи, звісно, обставини, за яких відбувається спілкування), а також користуватися відкритими позами і жестами;
- не використовувати категоричну, ненормативну та жаргонну лексику;
- виконуючи службові обов'язки проявляти чуйність до оточуючих, що цілком відображає такий вид превентивних заходів, як поліцейське піклування;

---

<sup>22</sup> Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських. Уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С.; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. С. 33.

<sup>23</sup> Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських. Уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С.; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. С. 33.

<sup>24</sup> Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських. Уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С.; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. С. 40-43.

– при зверненні громадян завжди уважно вислухати та надати вичерпну, зрозумілу відповідь. Якщо відповідь виявиться незрозумілою, не дратуватися і, не підвищуючи голосу, повторити її, роз'яснити сенс сказаного. Якщо не зможе відповісти на поставлене запитання, то пояснити, куди можна звернутися для вирішення питання;

– поважати людей, мати гарні манери, допомагати людям;

– не приймати рішення, керуючись упередженнями та стереотипами.

– не підвищувати голосу;

– бути стриманими;

– ніколи не відповідати грубістю, слідкувати за тим, щоб своєю поведінкою не спровокувати небажане розгортання подій;

– завжди вчиняти правомірні дії, зрозумілі для оточуючих і обов'язково виражені в тактовній формі;

– під час бесіди бути уважним. Не перебивати свого співрозмовника і не змушувати його повторювати одне й те саме кілька разів. На поставлене запитання давати коротку вичерпну відповідь. В якому б напрямку не розвивалася бесіда, не втрачати самоконтролю, бути стриманим, ввічливим;

– прощаючись, подякувати за те, що громадянин приділив увагу.

## **ВИСНОВКИ**

Отже, опанування працівниками поліції навичок ефективної комунікації, їх досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування з громадянами є необхідною умовою виконання Національною поліцією України поставлених перед нею завдань із охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку у післяокупаційний період під час воєнного стану.

Таким чином, розглянуті актуальні питання психологічного блоку забезпечення комунікативних аспектів взаємодії працівників підрозділів поліції з населенням у післяокупаційний період під час воєнного стану. Детально звернута увага на психічні стани особистості: агресія, гнів, тривога, страх, паніка, апатія, депресія та посттравматичний стресовий розлад. Зазначені шляхи спілкування із українцями, які знаходились або знаходяться в умовах окупації відповідно до кожного зазначеного стану. Надані поради поліцейським для ефективного спілкування з людьми, які постраждали в умовах війни.

Поліцейський один із перших прибуває на місце надання допомоги, тому він повинен бути оснащений також й психологічною компетентністю з метою попередження у майбутньому у постраждалих посттравматичного стресового розладу.

Життя українців в умовах військового стану накладає певний відбиток на ментальне здоров'я громадян. В цих умовах важливим є вміння діагностувати психічний розлад і своєчасно надати першу психологічну допомогу, яка стане важливою запорукою збереження ментального здоров'я та відповідно фізичного здоров'я нації. Психологічна компетентність та стресостійкість є важливою складовою кожної особи. Оскільки нервова напруга, підвищення тиску, не достатність повітря для дихання, прискорене серцебиття та пульсобиття, агресивність, порушення сну, розлади уваги та проблеми із запам'ятовування інформації і т.д. – це є ознаками стресу і саме психологічна допомога буде основою для їх нейтралізації.

Набуло подальшого розвитку необхідність вивчення на науковому рівні психологічних особливостей взаємодії підрозділів поліції з населенням у післяокупаційний період під час воєнного стану, у зв'язку із відсутністю досвіду у поліцейських.

## **АНОТАЦІЯ**

У науковій роботі розглянуто психологічні особливості взаємодії поліції із населенням у післяокупаційний період. Зосереджено увагу на психічному та емоційному стані українців, особливо тих, що пережили окупацію. Визначено психологічні аспекти таких станів як агресія, гнів, тривога страх, паніка, депресія – і відповідно до їх властивостей протікання, запропоновано шляхи подолання даних станів та допомоги під час проживання цих негативних психічних станів. Надано алгоритми психологічних порад і дій працівникам поліції під час комунікації із особами, які перебувають у даних станах. Авторками систематизовано наукові підходи щодо техніки спілкування у професійній діяльності працівника поліції в умовах воєнного стану. Також узагальнено практичні рекомендації щодо культури спілкування працівників поліції з громадянами. Отже, опанування працівниками поліції навичками ефективної комунікації, їх досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування з громадянами є необхідною умовою виконання Національною поліцією України.

## Література

1. Агресія. URL: <https://healthcenter.od.ua/psychichne-zdorovya/agresiya/> (дата звернення: 10.05.2024).
2. Агресія. *Вікіпедія*. URL: <https://wikipedia.org/> (дата звернення: 10.05.2024).
3. Відстрочені реакції на травматичний стрес. Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР). URL: <https://vnmu.edu.ua/> (дата звернення: 10.05.2024).
4. Жити під обстрілом: як реагує наша психіка на війну та як спілкуватися з тими, хто був в окупації, – поради психолога. URL: <https://6262.com.ua/> (дата звернення: 10.03.2024).
5. Кризова психологія: навчальний посібник / за заг. ред. проф. О.В. Тімченка. Х.: НУЦЗУ, 2010. 401 с. С. 294-295.
6. Мартін Мюллер. Якщо ви пережили психотравмуючу подію. Львів: Видавництво Українського католицького університету: Свічадо, 2014. С. 14.
7. Пам'ятка працівника Національної поліції України: Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських. Уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С.; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. С. 33.
8. Повномасштабна війна несе серйозні загрози для психологічного здоров'я і благополуччя переважної більшості населення. *Український Медичний Часопис*. URL: <https://umj.com.ua/uk/novyna/> (дата звернення: 10.05.2024).
9. Посттравматичний синдром. URL: <https://domovuk.com/> (дата звернення: 10.05.2024).
10. Психічні стани особистості в різних ситуаціях життєдіяльності. URL: <https://pidru4niki.com/> (дата звернення: 10.05.2024).
11. Психічні стани особистості в різних ситуаціях життєдіяльності. URL: <https://pidru4niki.com/> (дата звернення: 10.05.2024).
12. Стефан Цвейг. *Вікіцитати*. URL: <https://uk.wikiquote.org/> (дата звернення: 10.05.2024).
13. Стрес і паніка, який між ними зв'язок? URL: <https://znaniya.org/> (дата звернення: 10.05.2024).
14. Характеристика різних емоцій (Е. П. Ільїн). *Психологіс*. URL: <https://psychologis.com.ua/> (дата звернення: 10.05.2024).

15. Чи маєте ви страх та який саме? URL: <https://bsmu.edu.ua/> (дата звернення: 10.05.2024).

16. Як надавати першу психологічну допомогу. URL: <https://phc.org.ua/> (дата звернення: 10.05.2024).

**Інформація про авторів:**

**Пасько Ольга Миколаївна,**

кандидат юридичних наук, доцент,  
професор кафедри психології та педагогіки  
факультету підготовки фахівців  
для органів досудового розслідування  
Одеського державного університету внутрішніх справ  
вул. Успенська, 1, м. Одеса, 65000, Україна

**Прудка Людмила Миколаївна,**

кандидат психологічних наук,  
професор кафедри психології та педагогіки  
факультету підготовки фахівців  
для органів досудового розслідування  
Одеського державного університету внутрішніх справ  
вул. Успенська, 1, м. Одеса, 65000, Україна