

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

**Ю. М. Короткова
Г. В. Мухіна
Т. М. Сабельникова**

НЕПЕРЕРВНА ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА ПОЛІЦЕЙСЬКИХ (СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИЙ СКЛАДНИК)

Навчальний посібник

За загальною редакцією
доктора юридичних наук,
професора С. С. Вітвіцького



Видавничий дім
«Гельветика»
2022

УДК 37.018.46:[316.77+174+159.944]:351.74](075.8)
К68

Автори:

Короткова Юлія Михайлівна – професорка кафедри соціально-гуманітарних дисциплін факультету №1 ДонДУВС, докторка педагогічних наук, професорка;

Мухіна Галина Вікторівна – доцентка кафедри соціально-гуманітарних дисциплін факультету №1 ДонДУВС, кандидатка педагогічних наук, доцентка;

Сабельникова Тамара Миколаївна – доцентка кафедри соціально-гуманітарних дисциплін факультету №1 ДонДУВС, кандидатка філологічних наук, доцентка

Рецензенти:

Лефтеров Василь Олександрович – завідувач кафедри психології Національного університету «Одеська юридична академія», доктор психологічних наук, професор;

Кучерявий Андрій Олександрович – професор кафедри військової психології та педагогіки Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка, доктор педагогічних наук, професор

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради
Донецького державного університету внутрішніх справ
(протокол № 18 від 31 серпня 2022 року)*

Короткова Ю. М.

К68 Неперервна професійна підготовка поліцейських (соціально-гуманітарний складник) : навчальний посібник / Ю. М. Короткова, Г. В. Мухіна, Т. М. Сабельникова / за заг. ред. С. С. Вітвіцького. – Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2022. – 164 с.

ISBN 978-617-554-037-4

Навчальний посібник укладено з урахуванням сучасних вимог до професійної діяльності працівників правоохоронної сфери й новітніх підходів до неперервної підготовки поліцейських. Він складається з трьох розділів: «Ефективна комунікація», «Професійна етика», «Стресостійкість». Кожний розділ містить теоретичний матеріал, тести для самоконтролю, список літератури.

Посібник адресується як здобувачам і здобувачкам поліцейської освіти, так і правоохоронцям-практикам, які прагнуть підвищити свій професійний рівень.

УДК 37.018.46:[316.77+174+159.944]:351.74](075.8)

© Ю. М. Короткова, Г. В. Мухіна,
Т. М. Сабельникова, 2022
© ДонДУВС, 2022

ISBN 978-617-554-037-4

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	6
Розділ 1	
ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ	8
Тема 1. Сутність і функції спілкування.	
Гендерні аспекти спілкування	8
1.1. Спілкування як основа життєдіяльності людини. Функції спілкування	8
1.2. Види, моделі та рівні спілкування	10
1.3. Гендерні аспекти спілкування	14
Тема 2. Професійне спілкування поліцейського з різними категоріями громадян.	16
2.1. Особливості професійного спілкування поліцейського з дітьми.	17
2.1.1. Правила спілкування поліцейського з дітьми різних вікових категорій	17
2.1.2. Професійне спілкування поліцейських із дітьми, які загубилися	22
2.1.3. Правила професійного спілкування поліцейського та військового з дітьми під час війни.	24
2.2. Особливості спілкування поліцейського з особами, які перебувають у стані стресу.	25
2.3. Правила спілкування патрульного поліцейського з учасником дорожньо-транспортної пригоди.	27
2.4. Спілкування патрульного поліцейського з психічнохворими людьми	28
2.5. Особливості спілкування поліцейського з особами, які перебувають в агресивному стані	30
2.6. Спілкування поліцейського з особами з ознаками суїцидальної поведінки.	32
2.7. Правила спілкування поліцейського з особами, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння.	34
2.8. Особливості спілкування з правопорушниками.	36
2.9. Спілкування поліцейського з групою осіб.	41

2.10.	Правила спілкування із жертвами домашнього насильства.	43
2.11.	Спілкування поліцейського із жертвами сексуального насилля.	47
2.12.	Алгоритм спілкування з іноземцем або особою без громадянства.	48
2.13.	Правила спілкування з особами, які користуються дипломатичним імунітетом.	49
2.14.	Алгоритм спілкування з народними депутатами, представниками місцевих громад.	50
2.15.	Алгоритм розмови з людьми з інвалідністю.	51
2.16.	Спілкування з представниками засобів масової інформації.	52
	Тест до теми 1. Сутність і функції спілкування. Гендерні аспекти спілкування.	54
	Тест до теми 2. Професійне спілкування поліцейського з різними категоріями громадян.	58
	Література до розділу 1.	63

Розділ 2

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ.	66
Тема 1. Стрес, його ознаки та види.	66
1.1. Стрес та стресофактори.	66
1.2. Види стресів та їх характеристика.	72
1.3. Стадії сприятливого переживання травмівної ситуації.	77
Тема 2. Управління стресом та подолання його негативних наслідків.	82
2.1. Стресостійкість та її складові.	82
2.2. Управління стресами.	87
Тема 3. Перша психологічна допомога.	93
3.1. Перша психологічна допомога та її складові.	93
3.2. Надання першої психологічної допомоги.	96
Тест до теми 1. Стрес, його ознаки та види.	108
Тест до теми 2. Управління стресом та подолання його негативних наслідків.	110

Тест до теми 3. Перша психологічна допомога	112
Література до розділу 2.	115
Розділ 3	
ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА	116
Тема 1. Етика та її значення в житті суспільства.	116
1.1. Етика як наука про мораль.	116
1.2. Роль етики в демократичному суспільстві.	119
1.3. Професійна етика як складник прикладної етики. Її роль у професійній діяльності поліцейських.	120
Тема 2. Етичні вимоги до професійної діяльності поліцейського.	129
2.1. Міжнародні документи, що регламентують етичні вимоги до правоохоронців.	129
2.2. Інструкції щодо виконання правоохоронцями своїх обов'язків у різних службових ситуаціях.	132
2.3. Моделі етичної поведінки поліцейських.	137
Тест до теми 1. Етика та її значення в житті суспільства.	152
Тест до теми 2. Етичні вимоги до професійної діяльності поліцейського.	156
Література до розділу 3.	162

ПЕРЕДМОВА

Однією з проблем сучасного суспільства є потреба в компетентних, висококваліфікованих правоохоронцях, здатних на високому рівні виконувати свої професійні обов'язки. Повномасштабна війна, яку підступно розпочала Росія проти Українського народу, посилила в рази вимоги до працівників Національної поліції, які у складних умовах воєнного стану покликані захищати мирне населення й підтримувати громадський порядок.

З огляду на це особливої значущості набуває формування й удосконалення комунікативної компетентності як майбутніх, так і досвідчених поліцейських. Вільне володіння державною мовою в її усній і писемній формах, готовність до продуктивного ділового спілкування з різними категоріями громадян, колегами, керівниками й підлеглими є не лише показником загальної культури особистості поліцейського, а й запорукою його успіху в професії, конкурентоспроможності на сучасному внутрішньому й міжнародному ринку праці. Особи, які здійснюють правоохоронну діяльність, постійно спілкуються з людьми різного віку, різних професій і різного рівня культури, оскільки щоденного вирішення потребують поточні професійні питання, які виникають у робочому процесі. Кожного разу фахівцям правоохоронної галузі доводиться добирати потрібний тон, відповідні слова, аргументувати сказане та правильно висловлювати думки. Відтак особливої значущості набуває проблема готовності поліцейського до продуктивного ділового спілкування.

Поруч із цим особливої актуальності набуває проблема психологічного здоров'я та стресостійкості працівників правоохоронних структур, коли наявна тенденція до підвищення екстремальності діяльності поліції, пов'язана зі збільшенням кількості терористичних актів, бойовими діями, затриманнями злочинців, звільненнями заручників, більш частим застосуванням зброї, забезпеченням правопорядку під час проведення масових заходів тощо. Усе це актуалізує потребу у формуванні й удосконаленні психологічної компетентності працівників поліції.

Окрім цього, в умовах демократичного суспільства вкрай важливим є утвердження високих етичних стандартів професійної діяльності працівника правоохоронної сфери, що сприятиме підвищенню рівня довіри до поліції з боку населення.

Пропонований посібник складається зі вступу (передмови) і трьох розділів із назвами «Ефективна комунікація», «Професійна етика», «Стресостійкість». Кожний розділ містить дві частини – теоретичну та практичну. Остання являє собою тестові завдання для самоконтролю рівня засвоєння теоретичного матеріалу. Наприкінці кожного розділу подається список використаної літератури.

Посібник сприятиме активізації та поглибленню комунікативних і психологічних знань, а також розвитку умінь і навичок надання термінової психологічної допомоги та саморегуляції психоемоційних станів, розвитку умінь спілкування поліцейського з різними категоріями громадян, що сприятиме більш ефективному виконанню службових обов'язків.

Посібник може бути корисний усім, хто цікавиться проблемами професійної етики, комунікації та конфліктології, а також бажає підвищити загальний рівень мовної та психологічної культури.

Розділ 1

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

ТЕМА 1

СУТНІСТЬ І ФУНКЦІЇ СПІЛКУВАННЯ. ГЕНДЕРНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ

1.1. **Спілкування як основа життєдіяльності людини. Функції спілкування**

Дослідженнями доведено, що сучасна людина проводить в усному спілкуванні 65 % свого робочого часу, але часто робить це неефективно. Приблизно 50 % інформації втрачається під час її передавання, що пов'язано з невмінням донести до співрозмовника/співрозмовниці повідомлення, схильність говорити самому, небажання слухати.

Спілкування є явищем багатоаспектним. А тому й виконує багато функцій. Зазвичай виокремлюють такі функції: інформаційно-комунікативну, регулятивно-комунікативну та афективно-комунікативну.

Інформаційно-комунікативна функція охоплює процеси формування, передавання та приймання інформації; вона реалізується на різних рівнях. На першому рівні здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній поінформованості людей, що вступають у психологічний контакт. На другому – відбувається передавання інформації та прийняття рішень. Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших; спілкування на цьому рівні спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів (узгодженість – неузгодженість, порівняння поглядів тощо).

Регулятивно-комунікативна функція спілкування виявляється в коригуванні поведінки співрозмовників. Завдяки

спілкуванню людина здійснює регуляцію не лише власної поведінки, а й поведінки інших людей, реагує на їхні дії. Відбувається процес взаємної налагодженості дій. Тут виявляються феномени, властиві спільній діяльності, зокрема сумісність людей, їхня спрацьовуваність, здійснюються взаємне стимулювання і коригування поведінки.

Афективно-комунікативна функція спілкування характеризує емоційну сферу людини. У ній виявляється ставлення людини до навколишнього світу та до соціуму.

Існують й інші класифікації функцій спілкування. Так, Л. Карпенко розрізняє залежно від мети спілкування такі його функції: *контактну* (встановлення контакту як стану готовності до передавання та приймання інформації, підтримання зв'язку у формі постійної взаємозорієнтованості); *інформаційну* (обмін інформацією, думками, рішеннями); *спонукальну* (стимулювання партнера у спілкуванні до взаємодії); *координаційну* (взаємоорієнтованість і погодження дій упродовж організації взаємної діяльності); *розуміння* (розуміння змісту повідомлення, розуміння партнерами один одного, їхніх намірів, емоційних станів); *амотивну* (збудження в партнера необхідних емоційних станів «обміну емоціями» чи зміна власних емоцій під впливом партнера); *встановлення і фіксування* свого місця в системі рольових, статусних, ділових зв'язків соціуму, у якому необхідно діяти індивіду; *впливу* (зміна стану, поведінки, особистісно-образних формувань: намірів, настанов, рішень, потреб, дії).

Виокремлюють і такі функції спілкування: *самовияв* (спілкування є формою взаєморозуміння психологічного контексту); *трансляційну* (передавання конкретних способів діяльності, оцінок); *експресивну* (взаєморозуміння переживань); *соціального контролю* (регламентування поведінки й діяльності); *соціалізації* (формування навичок взаємодії в суспільстві відповідно до прийнятих норм і правил) [1, с. 13–14].

|| 1.2. Види, моделі та рівні спілкування

Спілкування охоплює всі сфери соціальної активності людини. З огляду на зазначене виокремлення його різновидів відбувається з використанням різних критеріїв. Найважливішими з них є *контингент учасників взаємодії, тривалість спілкування, міра опосередкованості, завершеність, бажаність*.

Залежно від контингенту учасників виокремлюють *міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове спілкування*. *Міжособистісне спілкування* характерне для первинних груп, у яких усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один з одним. *Особистісно-групове спілкування* має місце тоді, коли особистість взаємодіє з цілою групою. Таким є спілкування викладача з групою студентів, керівника з колективом підлеглих, оратора з аудиторією. *Міжгрупове спілкування* відбувається за участі в ньому двох спільнот, кожна з яких має свою позицію, прагне до реалізації своїх цілей, або ж обидві групи намагаються дійти згоди щодо певного питання, досягти консенсусу. У міжгруповому спілкуванні кожна особистість постає як виразник колективного інтересу, активно його захищає, обираючи для цього засоби, які найповніше відображають колективну позицію.

Виокремлюють на основі *міри опосередкованості* два різновиди спілкування: *безпосереднє* (коли спілкування є взаємодією людей, між якими встановлюється комунікативний зв'язок, коли співрозмовники безпосередньо сприймають один одного, встановлюють контакти і використовують для цієї мети всі наявні в них засоби) та *опосередковане* (спілкування, до якого включена проміжна ланка – третя особа, технічний засіб або матеріальний предмет).

У *безпосередньому спілкуванні* функціонує багато каналів зворотного зв'язку, що інформують співрозмовників про міру ефективності спілкування.

Опосередковане спілкування відбувається з використанням телефону як засобу зв'язку, написаного тексту (лист, повідомлення), адресованого іншій людині або посередникові. Міра

опосередкованості спілкування може бути різною, залежно від засобів, які використовують для досягнення цієї мети.

Час, тривалість є критеріями поділу спілкування на *короткочасне та тривале*. Короткочасне спілкування виникає із ситуаційних потреб діяльності або взаємодії, воно зорієнтоване на вирішення локальних комунікативних завдань. Прикладами короткочасного спілкування є консультація з певного питання, обмін враженнями щодо актуальних подій. *Тривале спілкування* охоплює глобальні теми, коли відбувається обговорення, обмін розгорнутою інформацією щодо змісту предмета спілкування. Тривалість комунікативних зв'язків визначається цілями спілкування, потребами взаємодії та характером інформації, якою оперують співрозмовники.

Виокремлюють також *завершене й незавершене* спілкування. Спілкування вважають *завершеним*, коли цілком зміст теми вичерпаний та коли його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії як вичерпні. У *незавершеному* спілкуванні зміст теми взаємодії залишається нерозкритим остаточно й не відповідає очікуванням співрозмовників. Незавершеним спілкування може бути з *об'єктивних причин*, коли між співрозмовниками виникають просторові проблеми (роз'єднаність людей) або проблеми щодо засобів зв'язку та інших необхідних умов для підтримування контакту. *Суб'єктивними причинами* є заборона, небажання комунікантів продовжувати спілкування, усвідомлення необхідності його припинити.

Залежно від ситуації, характеру та цілей спілкування класифікація його різновидів може бути здійснена й за іншими критеріями.

Залежно від *характеру взаємодії, обставин*, за яких воно відбувається, статусу комунікантів розрізняють *дружнє* (особистісне, неформальне) і *ділове* (офіційне, формальне) різновиди спілкування [1, с. 15–16].

Розглянемо **моделі спілкування**.

Учені виділяють певні типи особистостей (залежно від того, як вони ставляться до спілкування та його культури, які в них моральні цінності).

Споживацький тип. Людина цього типу намагається утвердити себе серед інших. З усього хоче мати користь. Прагне до щастя, яке в її розумінні – найбільша цінність. Довіряє лише собі.

Конформістський тип. Людина цього типу має колективістський характер. Намагається бути «як усі». Спілкуватися з такою людиною легко. Людина цього типу може порушувати правила, але не загальноприйняті норми.

Аристократичний тип. Це яскраві особистості з почуттям власної гідності. Люди цього типу обожнюють створений ними власний світ. Часто вони діють, не думаючи про наслідки. Дбають лише про себе, зверхньо ставляться до інших. Спілкуватися з такими людьми нелегко.

Героїчний тип. Люди цього типу завжди з чимось борються. У спілкуванні вони активні й наступальні, не сприймають світу та інших людей такими, якими вони є, намагаються їх змінити. «Герої» – це люди соціально орієнтовані, у них розвинене почуття обов'язку, справедливості, але вони не характеризуються терпимістю до інших.

Релігійний тип. До цього типу належать люди, для яких головна цінність – сенс життя, а джерело моралі не в людині й суспільстві, а поза ними. Мотивом поведінки і спілкування з іншими є любов до ближнього й почуття єдності з людьми та світом.

Поліцейському необхідно навчитися розпізнавати моральний тип людини, з якою доведеться спілкуватися. Це допоможе зорієнтуватися і вибрати відповідну лінію поведінки для досягнення успіху.

Для характеристики системи дій, які виконують суб'єкти спілкування, використовують поняття «модель спілкування». Американський психолог В. Сатир виокремила 5 таких моделей (типів): запобігливий, звинувачувальний, розважливий, віддалений, урівноважений.

Запобігливий тип у процесі спілкування прагне догодити іншим, часто вибачається, не вступає в суперечки, погоджується з будь-якою критикою на свою адресу. Іноді його називають миролюбцем.

Звинувачувальний тип постійно шукає і знаходить винних. Він диктатор/диктаторка, господар/господарка ситуації, часто поводить себе зухвало, говорить жорстко й різко, перебиває інших. У такий спосіб ця людина прагне стати авторитетною, мати владу над іншими. Вона глибоко усвідомлює, що без інших нічого не варта, і радіє з того, що люди їй підкоряються, почуваючись винними. Від цього звинувачувальний тип отримує задоволення.

Розважливий тип (або «комп'ютер») – це дуже коректна, урівноважена людина, яка наперед все розраховує. Має монотонний голос, використовує для викладу думки довгі фрази.

Віддалений тип не реагує на жодні запитання, часто говорить недоречно, невчасно та невлучно.

Урівноважений тип є людиною послідовною, гармонійною. У ставленні до інших відвертий, чесний, ніколи не принижує людську гідність. Урівноважені люди знаходять вихід з будь-якої складної ситуації, можуть об'єднувати інших для спільної діяльності. Вони цілісні особистості. Прямолінійні у стосунках, здатні до особистісного зростання, викликають до себе довіру та повагу. Інші в їхній присутності почуваються вільно. Урівноважені мають високий рівень моральної та комунікативної культури та потенційні можливості для її підвищення.

Представники перших чотирьох типів є маніпуляторами, а п'ятий – актуалізатором [1, с. 71].

Розрізняють три *стилі лідерства*:

- авторитарний;
- демократичний;
- ліберальний.

Вони характеризують не лише спілкування, а й манеру поведінки лідера/лідерки, тип його/її влади, ставлення до роботи та інших. Відповідно до зазначених стилів лідерства можна описати і стилі спілкування.

Так, в *авторитарному стилі* лідер/лідерка віддає накази, дає вказівки, інструкції. Він/вона не любить, коли інші проявляють ініціативу, не хоче, щоб із ним/нею дискутували, обговорювали прийняті ним/нею рішення.

Демократичний стиль, навпаки, передбачає, що активність учасників/учасниць спілкування та їхня ініціатива підтримуються, завдання та способи їхнього виконання обговорюються. Якщо для першого стилю спілкування характерним є виокремлення свого «Я», то для другого типовим займенником є «Ми».

У *ліберальному стилі* спілкування проблеми обговорюються формально, керівник/керівниця може й не бути лідером/лідеркою. Він/вона піддається різним впливам, не виявляє ініціативи в суспільній діяльності.

Поліцейському потрібно навчитися розпізнавати моральний тип та стиль поведінки людини, з якою доведеться спілкуватися. Це допоможе зорієнтуватися і вибрати відповідну лінію поведінки для досягнення успіху. Залежно від свого психотипу людина обирає оптимальний для неї рівень спілкування. Психологи визначають такі **рівні спілкування**:

- *маніпулювання* (від грубого поводження з людиною до такої поведінки, де зовнішні прояви мають навіть приємний характер);
- *конкуренція, суперництво* (від спілкування на основі принципу «людина людині – вовк» до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові вперед);
- *співробітництво* (спілкування на основі принципу «людина людині – людина»). Спілкування, у якому виявляються гуманістичні настанови, високий рівень його культури [17].

Під час спілкування зі співрозмовником/співрозмовницею досвідчений поліцейський може обирати різні рівні спілкування, залежно від психотипу партнера/партнерки по спілкуванню.

|| 1.3. Гендерні аспекти спілкування

Однією з найважливіших проблем сучасної лінгвістики є дослідження комунікативної взаємодії індивідів (жінка – чоловік) у співвідношенні з параметрами мови. Гендерний статус учасників/учасниць спілкування впливає не лише на стратегію

і тактику мовленнєвого спілкування, а й на його тональність, стиль, характер.

Як стверджують психологи та лінгвісти, стиль спілкування жінок і чоловіків найяскравіше репрезентується в діловій та професійній сфері. Чоловічий стиль спілкування зорієнтований на систему домінування: чоловікам притаманна завищена самооцінка, самовпевненість, зосередженість на завданні, схильність до стереотипів у спілкуванні. Такий стиль називають авторитарним. Для чоловіків найважливішою є інформація, результат, факти, цифри, для них тільки одна відповідь правильна (переважно це – власна думка).

Жінки репрезентують демократичний стиль спілкування: колегіальне прийняття рішень, заохочення активності учасників/учасниць комунікативного процесу, що сприяє зростанню ініціативності співрозмовників/співрозмовниць, кількості нестандартних творчих рішень.

Жінки частіше вживають слова зі значенням невпевненості (мабуть, напевне, певно, очевидно, либонь), а чоловіки демонструють свою незаперечну переконаність (я глибоко переконаний, ясна (звісна) річ, що й казати, зрозуміло). Бажання чоловіків показати у спілкуванні з жінками високий рівень ерудиції спонукає їх до вживання професійної лексики.

Гендерні особливості спілкування виразно виявляються в етикетному спілкуванні. Під час розмови жінки зазвичай відверто дивляться у вічі співрозмовника/співрозмовниці, чоловіки ж частіше уникають прямого погляду. Жінки здебільшого починають і підтримують розмову, а чоловіки контролюють і керують її перебігом. Жінки частіше, ніж чоловіки просять вибачення, докладно щось пояснюють [18, с. 163–164].

Цілком очевидно, що правоохоронець у своїй роботі має враховувати гендерні аспекти спілкування, які є невіддільною частиною професійної комунікації. Якщо, скажімо, ви допитуєте жінку про місцезнаходження певного об'єкта, навряд чи вона зможе вам чітко описати шлях до нього, використовуючи конкретні одиниці виміру (метри, кілометри), назви

сторін горизонту тощо. І жодні крики, погрози тут не спрацюють, оскільки більшості жінкам важко таким чином описувати маршрут. Натомість вона розкаже, повз чого ви маєте пройти, що, якого кольору й величини побачите ліворуч та праворуч і т. д. Урахування гендерних аспектів спілкування може значно спростити виконання поліцейським поставлених завдань.

ТЕМА 2

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО З РІЗНИМИ КАТЕГОРІЯМИ ГРОМАДЯН

Для поліцейських спілкування є інструментом виконання функціональних обов'язків та виступає основним засобом реалізації всіх сторін правоохоронної діяльності. Саме тому працівникам поліції необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх проявів у конкретних умовах службової діяльності, володіти технологіями та психотехніками спілкування, тобто бути здатними ефективно взаємодіяти з оточенням в системі міжособистісних стосунків. Плідна співпраця поліцейських із громадянами є запорукою забезпечення належного рівня громадської безпеки в суспільстві. Опанування працівниками поліції навичок ефективної комунікації, їх досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування як у службовій діяльності, так і з громадянами та представниками засобів масової інформації є необхідною умовою виконання Національною поліцією України поставлених перед нею завдань із забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки й порядку [3].

2.1. Особливості професійного спілкування поліцейського з дітьми

2.1.1. Правила спілкування поліцейського з дітьми різних вікових категорій

Немовлята (від народження до 1 року) потребують безпосереднього емоційного спілкування з дорослими, позитивний характер якого (переважання емоцій радості, задоволення) є тонутом для їх психічного здоров'я та стимулом для пізнання світу.

Під час спілкування з дітьми **2–3 років (раннє дитинство)** слід турбуватися не стільки про зміст сказаного, скільки про його інтонаційне та емоційне забарвлення. Маленька дитина зрозуміє суть повідомлення тільки тоді, коли воно донесене з чітким емоційним посилом. При цьому речення мають бути простими, оскільки складних фраз дитина просто не зрозуміє через малий словниковий запас та неспроможність сприймати надто довгі фрази. У цьому віці діти ще не здатні щось вигадати, обдурити, натомість можуть раптово пригадати побачене чи почуте раніше. Спілкування з малюком варто почати з посмішки, називати малюка на ім'я, організовувати бесіду за допомогою малюнків, казок тощо. Найбільш невимушеною для них буде та розмова, яка присвячена близьким для них темам: мультфільми, іграшки, улюблені тварини тощо. Головне – показувати дитині щире зацікавлення її словами. Після того, як дитина заспокоїлась, почала активно з вами розмовляти, можете обережно переходити до суті справи. Налагоджуючи спілкування з 3-річними дітьми, зважайте на їх підвищену образливість і чутливість до визнання їхніх досягнень, емоційні спалахи з приводу дрібниць. Пам'ятайте, що діти в цьому віці не розуміють сарказму й болісно реагують на глузування, всі слова дорослих вони сприймають всерйоз і вірять їм беззастережно, особливо батькам.

Під час спілкування з дітьми **дошкільного віку (3–6 років)** можна отримати лише приблизну, поверхневу інформацію.

Дітям дошкільного віку притаманна яскрава уява, і тому вони здатні щиро вірити у деякі речі, яких насправді не було, забувати неважливі факти або плутатися у свідченнях. Розмовляють простими або складними реченнями, слабо орієнтуються у часі, просторі, числах. Вірять інформації, отриманій від дорослих, реагують на похвалу, зазвичай сором'язливі з незнайомими людьми. У дошкільному віці в дитини формується потреба в повазі з боку дорослого. Похвала та заохочення дорослого надає дитині впевненості у своїх силах.

Спілкування організовується у вигляді малюнків, казок, інших «м'яких» методик. Якщо не вдалося розговорити дитину дошкільного віку, то варто почати розмову про цікаві для неї теми («Ти любиш мультфільми?»; «Який твій улюблений мультфільм?»; «Яка твоя улюблена іграшка?»).

Під час спілкування з дітьми **молодшого шкільного віку (6–10 років)** слід ураховувати, що в них є цілком достатній словниковий запас для висловлювань, вони можуть описувати подробиці, пояснювати хід подій. Пам'ятають факти протягом тривалого часу, розрізняють категорії «добре» та «погано», мають власну думку. Їх мислення та оцінки контрастні, крайні (добре-погане, свої-чужі, правильно-неправильно). З 9–10 років починають вільно виражати свої емоції, швидко говорити, можуть брехати для самозахисту від негативних наслідків. До дорослого ставляться з довірою і відкритістю. Для них надважливим є особистий приклад дорослих, громадське оцінювання їхніх вчинків, знань та особистих якостей.

Внутрішньосімейна агресія провокує формування агресивного типу особистості дитини. Вона привчається забезпечувати собі місце під сонцем вживанням нецензурних слів, кулаками, агресивними нападками, садистськими виходами. Така дитина не вміє пристосовуватися до нормативних вимог, вона не бажає підпорядковуватися правилам поведінки в громадських місцях і у школі. Вже у шість-сім років вона провокує вчителя, прагне довести його до крайнього стану збурення своєю поведінкою, а сама в запалі може кричати лайливі слова,

нападати на своїх однокласників. У класі дитина з агресивної сім'ї не вміє і не може знайти собі місце. Вона відстає у розвитку, не може налаштуватися на учіння – їй важко, незрозуміло, нецікаво. Вона вже усвідомлює, що відстала в навчанні та розвитку, і мстить за це. Це справді соціально запущена дитина.

Під час спілкування з дітьми **підліткового віку (10–15 років)** врахуйте, що підлітки здатні мислити критично, можуть висловлювати незгоду з діями дорослих, потребують фактів та аргументації. Вони дуже чутливі до зовнішності, одягу, манер. Особистісно значущим для них є збереження статусу у власній соціальній групі. Необхідно пам'ятати, що у підлітків спостерігаються різкі зміни емоційних станів – запальність, дратівливість, конфліктність із дорослими (батьками, вчителями, представниками влади), у тому числі через гормональні зміни у зв'язку зі статевим дозріванням. У спілкуванні з цією категорією потрібно бути чесними, відвертими, прислуховуватися до їхньої думки та поважати як особистостей, обережно використовувати зауваження, повчальний тон чи наказ (замість наказу «Припини палити!» зауважити: «Паління шкодить твоєму здоров'ю» тощо). Використовуючи пропозицію, прохання, домовленість можна отримати певну довіру підлітка.

Якщо ви спілкуєтеся з групою підлітків, у жодному разі не можна прилюдно принижувати лідера цієї групи. Для останнього вкрай важливим буде збереження свого лідерства серед однолітків, він ніколи не погодиться з вами з будь-якого питання, буде демонструвати агресивну поведінку, навіть знаючи, що його можуть за це суворо покарати. Втратити свої лідерські позиції для підлітка набагато гірше, ніж можливе покарання. Краще з такою дитиною поспілкуватися наодинці й у жодному разі не принижувати її гідності.

Під час спілкування з підлітками досить корисно застосовувати метод сторітелінг. У науковій літературі цей метод визначають як «спосіб впливу на людину через уміле розказування історій» [5], ефективний інструмент передачі знань, інформації та обміну досвідом.

Оскільки, як зазначають методисти, сторітелінг в освітньому процесі виконує функцію переконання та впливу, а також об'єднувальну, утилітарну й комунікативну функції [2], то правоохоронці можуть використовувати цей метод під час профілактичної бесіди як засіб впливу з метою попередження кримінальних правопорушень.

Ця бесіда потребує ретельної попередньої підготовки, зокрема складання плану, визначення структури та основного змісту. Під час створення тексту варто враховувати статеві-вікові особливості підлітка, його життєвий та кримінальний досвід, освіту, характер вчиненого правопорушення, ступінь морально-психологічної занедбаності, а також суспільної небезпечності.

Профілактичні бесіди, як правило, мають стабільну структуру (вступ, основну частину й заключну).

На початку бесіди поліцейському необхідно встановити психологічний контакт із підлітком та зазначити, про що буде йти мова.

Зміст основної частини профілактичної бесіди визначається з огляду на правове становище профілактованої особи, оцінку її протиправної поведінки або можливість її виникнення. Профілактичну бесіду з підлітками не можна зводити до загальних гасел з абстрактними побажаннями, необхідно добирати таку лексику й аргументи, щоб вони були зрозумілими й ефективними. Для кращої образності й виховного впливу можна використовувати різні техніки сторітелінга:

- 1) мономіф, або шлях героя – поліцейський може скласти історію про те, як, наприклад, хлопець був бешкетником, а потім познайомився з волонтерами, які допомагали військовим, почав їздити з ними в зону воєнних дій і зрештою став медбратом, який врятував не одне життя;
- 2) sparklines, або історія-порівняння – удаючись до такого прийому, доцільно скласти історію про життя та можливості дітей навчатися і розвиватися у 90-ті роки та в нинішній час. У такій історії необхідно зробити

акценти на реальному й правильному, підказати способи перетворення реального в правильне;

- 3) пелюстки – орієнтовними варіантами застосування такого різновиду сторітелінгу можуть бути розповіді, об'єднані в єдину «оповідну квітку» темою («Затримання небезпечного злочинця», «Запобігання правопорушенню», «Врятоване життя»);
- 4) фальстарт – для ілюстрації цього виду сторітелінгу курсанти можуть скласти історію про людину, яка ледве не стала злочинцем, але вчасно це зрозуміла й виправилася.

У профілактичних бесідах метод сторітелінгу має виконувати такі функції:

- 1) мотиваційну – як спосіб переконання підлітків у тому, що вони мають поводитися в суспільстві відповідно до правил, норм і законів;
- 2) об'єднувальну – коли історії є інструментом розвитку дружніх, колективних міжособистісних стосунків у класі, групі;
- 3) комунікативну – історії здатні підвищити ефективність спілкування на різних рівнях;
- 4) інструменту впливу – дозволяє впливати на підлітків із метою формування в них суспільно корисних переконань;
- 5) утилітарну – один із найпростіших способів донести до підлітків зміст бесіди [6, с. 49–50].

Під час спілкування з дітьми **юнацького віку (15–18 років)** слід опиратися на їхні морально-вольові якості. Юнаки (юнки) у спілкуванні вибіркові, усвідомлюють цінність власної особистості, своєї неповторності, прагнуть рівності стосунків з дорослими як з друзями чи порадиниками. У цьому віці посилюється увага до особистісних, внутрішніх, власне психологічних якостей людини, на основі чого робиться висновок про неї. Урахуйте, що небажання чи невміння дорослих визнавати автономію юнаків (юнок) часто призводить до конфліктів. Загалом дотримуйтеся таких правил:

- 1) протягом спілкування контролюйте свої емоції та уникайте проявів негативного емоційного впливу на психіку дитини,

- адже це може ускладнити спілкування та призвести до виникнення негативних установок щодо поліцейських;
- 2) підтримуйте доброзичливий, товариський стиль розмови, демонструйте своє позитивне ставлення (через привітний погляд, посмішку, прямі слова типу «радий тебе бачити», «як добре, що ми знайшли тебе» тощо) [10];
 - 3) навчіться слухати й чути дитину, щоб зрозуміти причини її поганої поведінки. Спробуйте поставити себе на місце дитини через заглиблення у її внутрішній світ, уявіть, як би ви поведилися на її місці;
 - 4) під час розмови уважно підбирайте слова, адже ваше слово має величезний вплив на дитину. Використовуйте інформування, пояснення, переконання, будьте зразком для наслідування (це стосується вашого зовнішнього вигляду, певних зовнішніх рис, манер, вчинків, слів тощо);
 - 5) визнавайте успіхи дитини (осуд менш інформативний, ніж схвалення) та використовуйте позитивне підкріплення (похвали, заохочення, схвалення, власний приклад), що сприяє формуванню позитивних звичок поведінки та подоланню наявних негативних звичок;
 - 6) поважайте дитину як особистість, а тому будьте завжди ввічливими, поступливими, щирими та уникайте брехні. Якщо не вдалося розговорити дитину – спілкуйтеся на цікаві для неї теми;
 - 7) запропонуйте дитині свою допомогу в подоланні наявних проблем, вирішити які вона ще не в змозі, адже до досягнення повноліття (до 18 років) діти вважаються неповнолітніми [4, с. 23–26].

2.1.2. Професійне спілкування поліцейських із дітьми, які загубилися

1. Дитина, яка загубилася, виглядає розгубленою, очима шукає батьків, може бігти кудись, голосно кричати чи навпаки – сидіти та плакати. Вона має вигляд доглянутої, у чистому одязі відповідно до сезону та, на відміну

від безпритульної дитини, не поводить себе зухвало або занадто театралью.

2. Спілкуйтеся з дитиною, присівши поруч або напроти неї на рівні очей.
3. Перелік можливих запитань: «Як тебе звати?»; «Ти тут сам?»; «Ти сюди сам прийшов?»; «Де твої мама чи тато?»; «Ви домовлялися, що ти будеш її тут чекати?»; «Де ви домовлялись зустрітися?»; «Яке ім'я твоєї мами?»; «Який вигляд вона має/Яка зовнішність твоєї мами?»; «Де ви живете?»; «Ти знаєш телефон мами (тата, друзів, знайомих)?».
4. Під час спілкування з дитиною, що загубилася, дотримуйтеся правил професійного спілкування з дітьми різного віку (див. вище).
5. Займіться пошуком батьків дитини. За можливості один поліцейський залишається з дитиною (на випадок, якщо батьки повернуться), інший – шукає батьків (через гучномовці в магазинах, на заправках, дитячих майданчиках тощо). Якщо дитина не розмовляє, спробуйте знайти навколо людей, які знають дитину, її батьків чи свідків, які бачили її з дорослим.
6. Зауважте, що відповідно до п. 1 ст. 41 Закону України «Про Національну поліцію» щодо неповнолітньої особи віком до 16 років, яка залишилася без догляду, здійснюється поліцейське піклування, наслідком якого є її передавання батькам або усиновителям, опікунам, піклувальникам, органам опіки та піклування.

Пам'ятайте, що спілкуватися з дітьми різного віку краще за наявності свідків, слід уникати тиску, погроз у бік дитини, контактів з нею наодинці. Згідно зі ст. 226 Кримінального процесуального кодексу України проведення опитування (допит) неповнолітніх допускається тільки за участю батьків (одного з них), іншого законного представника або педагога, психолога, а за необхідності – лікаря та не може продовжуватися понад годину без перерви (загалом 2 год) [9; 4, с. 26–27].

2.1.3. Правила професійного спілкування поліцейського та військового з дітьми під час війни

На сьогодні в умовах воєнного стану найбільш уразливими категоріями громадян є діти, які не просто змушені змінювати звичні для них умови життя, а й втрачають своїх рідних і близьких, стають свідками страшних злочинів російських військових проти мирного населення. У такій ситуації поліцейському варто знати й уміти дотримуватися правил професійного спілкування з дітьми, які постраждали внаслідок воєнних подій. Ці правила можна сформулювати так:

- 1) залишайтеся стабільним і врівноваженим: стан, у якому дорослі говорять з дитиною під час війни, важливіший за власне слова. Страх втрати контролю – найбільший для дитини після страху втрати близької людини. Коли дитина бачить, що дорослий не контролює ситуацію, не контролює сам себе – це лякає;
- 2) якщо рідні дитини перебувають у найбільш небезпечних районах бойових дій, варто розповідати, що вони роблять, описувати ситуацію, що відбувається. Проговорити прості, лаконічні механізми, як можна підтримати одне одного й тих, хто в небезпеці, поговорити з ними телефоном або написати в месенджер, якщо це можливо;
- 3) називайте речі своїми іменами: не можна говорити про загиблих, що вони «заснули», «пішли», бо це може нав'язати страх, що спати – означає померти. Треба казати як є – людина померла, якщо дитина про це питає. Діти розуміють, що життя кінечне. Із 4–5 років вони починають ставити ці запитання, це вікова норма. Говорячи про смерть, обов'язково повертати в бік безпеки: завжди закінчувати цю розмову словами: «Ти тут у безпеці! Ми знаємо, що робити, щоб подбати про тебе»;
- 4) у разі втрати близької людини допоможіть дитині знайти стабільного дорослого, можливо, родича або близького знайомого родини, на якого можна опертися. Саме завдяки цій людині дитина може відчувати, що її дитячий світ

не розвалився повністю. Порадьте дорослому, який стане піклуватися про дитину, горювати, плакати, дозволяти і не зупиняти ці прояви, згадувати, говорити стільки, скільки дитині потрібно. Багато обіймати. Згадувати весь рід, тих, хто метафорично стоїть за нами, ніби янголи-охоронці;

- 5) якщо психологічний стан дитини досить важкий, порадьте дорослому звернутися до психолога. Коли поруч із дитиною немає нікого, хто може підтримати, коли дорослим самим настільки важко, що вони не можуть впоратися із втратою, потрібно звернутися до фахівця. Бо така втрата є втратою довіри до світу. Дитина може завмерти й відмовитися від подальшого розвитку. Можливе тривале порушення сну. Може з'явитися аутоагресія – ушкодження самого себе. Тоді дитина буде бити, різати себе, обкушувати собі шкіру, нігті. Це все – привід звернутися до фахівця [19–20].

Отже, під час воєнних подій поліцейському необхідно стати ще й гарним психологом, розуміти почуття дитини і знати шляхи допомоги маленьким громадянам.

2.2. Особливості спілкування поліцейського з особами, які перебувають у стані стресу

Загальні ознаки перебування людини у стані стресу: підвищення артеріального тиску; підвищення рівня адреналіну в крові; гормональні зміни та розлади сну, уваги, пам'яті, втомлюваність; збільшення частоти серцебиття; тремор кінцівок, апатія; спазми травного тракту; підвищене потовиділення.

На **емоційному рівні** можуть бути такі прояви: раптові зміни емоцій; сильні емоційні стани або повна відсутність емоцій (апатія).

Щоб зменшити стрес, потрібно:

- описати свій стан (Я відчуваю смуток через те, що...);
- вислухати людину, яка розповідає про подію та свої почуття;

- знайти підтримку в почуттях (те, що ви відчуваєте, – нормально);
- проявити позитивні емоції (посмішка, увага до важливих деталей);
- виявити увагу до поточної ситуації (опишіть, що ви бачите/відчуваєте зараз).

На **розумовому рівні** спостерігаються: погіршення пам'яті (людина не пам'ятає або погано пам'ятає своє ім'я, адресу, обставини події тощо); погіршення можливості планування (людина не може описати шлях додому, не може описати дії, які потрібно вчинити в цій ситуації); погіршення уваги та швидкості реакції.

Щоб *діагностувати ознаки стресу*, необхідно:

- поставити прості питання (Ім'я? Прописка? Сьогоднішнє число? Як тут опинилися? Телефони рідних?);
- спитати про подальші дії (Як ви плануєте потрапити додому? Де збираєтеся ночувати?);
- дати прості арифметичні завдання (скільки буде 6 помножити на 7?; назвіть три помаранчевих предмети у вашому полі зору; порахуйте від 483 у зворотному порядку: 483, 482, 481...).

Щоб *зменшити стрес*, потрібно:

- попросити описати навколишнє середовище (опишіть все, що ви бачите навколо);
- дати навантаження на розумову сферу;
- ставити прості питання, що активізують роботу мозку;
- ставити прості питання, що дадуть можливість згадувати та планувати;
- написати короткий звіт/протокол про події, що відбувалися.

На **тілесному рівні** спостерігаються: тремтіння кінцівок; спазми; почервоніння, збліднення; надмірна напруженість/розслабленість м'язів; надмірна рухова активність (людина постійно рухається, намагається щось робити, постійно оглядається, у неї блукаючий погляд).

Щоб *діагностувати ознаки стресу*, потрібно:

- привернути увагу до тіла, спитати про загальне відчуття (Ви хочете пити? Вам не холодно? Спекотно? Ви спітніли?);
- спитати про стан здоров'я (Потрібна медична допомога? Ви маєте пошкодження руки?);
- з дозволу людини провести обережний огляд відкритих частин тіла на предмет поранень.

Щоб *зменшити стрес*, необхідно:

- напружити/розслабити м'язи (прості фізичні вправи);
- зробити легкий масаж напруженої ділянки тіла, похлопати по плечах, сильно стиснути руки;
- намочити водою обличчя або потилицю;
- дати попити води/гарячого чаю, гарячої їжі;
- попросити людину виконати певну дію, допомогти у виконанні завдання (приготувати каву, перенести будь-які предмети, виміряти відстань між двома автомобілями тощо) [4, с. 9–11].

2.3. Правила спілкування патрульного поліцейського з учасником дорожньо-транспортної пригоди

Дотримуйтеся таких правил поведінки:

- 1) постійно контролюйте власний емоційний стан;
- 2) говоріть з людиною спокійним голосом, уникайте крику;
- 3) відведіть людину від місця події (цим ви мінімізуєте негативний вплив на її психіку та задовольните базову потребу в безпеці, створите відчуття захищеності);
- 4) здійсніть візуальну діагностику людини та визначте, яка поведінкова реакція в цей момент їй характерна: надмірна рухова активність чи стан ступору;
- 5) у стані надмірної рухової активності людини – уникайте ставити запитання, уникайте суперечок;

- 6) у стані ступору людина здатна бачити й чути, а тому їй потрібно чітко ставити прості запитання («Ви мене чуєте?»; «Хто я?»; «Яке ваше ім'я?»; «Який сьогодні день тижня?» тощо), щоб вивести з цього стану;
- 7) зверніть увагу, що рухове порушення може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також агресивною поведінкою; пам'ятайте: якою дивною не була б поведінка людини, – це нормальна реакція людини на ненормальні події; така реакція зазвичай недовго триває та супроводжується подальшою амнезією (людина може не пам'ятати своєї поведінки в такому стані), а її наслідком може стати емоційний параліч – байдуже ставлення до оточення, автоматизм дій; пам'ятайте, що природньою психологічною реакцією вважається реакція, що триває не більше 24 годин;
- 8) якщо таку реакцію не вдається ліквідувати протягом 1–2 місяців, то вона переростає в невроз – зрив нервово-психічної діяльності;
- 9) якщо ви не можете самостійно визначити, у якому стані людина (стан психоемоційної напруженості чи хворобливий стан психіки (психічна хвороба), необхідно викликати бригаду невідкладної психіатричної допомоги [4, с. 14–15].

2.4. Спілкування патрульного поліцейського з психічнохворими людьми

Дотримуйтеся таких правил поведінки:

- 1) постійно контролюйте власний емоційний стан;
- 2) у разі виникнення загрозової для особи та оточення неадекватності поведінки, ознак психічної хворобливості необхідно викликати бригаду невідкладної психіатричної допомоги;
- 3) у випадках змушеного спілкування з психічнохворою людиною (відповідно до рекомендацій психіатрії)

потрібно відволікати її від нав'язливості, переводити плин її мислення на інші теми, навіювати їй образи, що знижують агресивність:

- насамперед заспокойте людину та не давайте приводу для вибуху агресії;
- пам'ятайте, що психічнохворі люди реагують на логічну сторону діалогу й особисте звітування щодо вчиненого, а тому демонструйте погодження з усіма вимогами та висловлюваннями (навіть найбезглуздішими); припустиме блефування, щоб у зручному випадку застосувати силу для припинення суспільно небезпечної поведінки такої особи;

4) якщо вам відомий діагноз психічнохворої людини, то врахуйте це у спілкуванні з нею:

- уникайте введення в оману чи обдурювання осіб, які страждають на шизофренію, та пам'ятайте, що їм притаманний досить розвинений інтелект і вони можуть бути дуже агресивними;
- погоджуйтеся з твердженнями хворого на шизофренію паранояльного типу як «зовсім справедливими», підкреслюйте, що ви розумієте його почуття і переживання, уникайте суперечок, але не намагайтеся «підіграти» йому (дуже добре ідентифікує будь-яку фальш);
- будьте терплячі, очікуючи відповідей на ваші запитання від людини, що страждає на маніакально-депресивний психоз; намагайтеся не форсувати ритм діалогу; ставте уточнювальні запитання, а почувши на них пряму відповідь, намагайтеся зупинитися на цій темі та через неї вийти на позитивне завершення ситуації;

5) у випадках змушеного спілкування з психічнохворим для приховування можливості застосування насильницьких заходів із метою усунення небезпеки бажано залучити до спілкування фахівця-психіатра або іншого медичного працівника, освіченого в питаннях психіатрії.

Важливо! *Зверніть увагу, що відхилення в поведінці можуть бути притаманні не лише психічнохворим, але й особам, які мають певні психічні розлади. До таких людей відносяться:*

- громадяни з антисоціальним типом особистості (відсутність провини, докорів совісті, своєрідність моралі та етики, нездатність до гуманного ставлення до оточення);
- громадяни з особистісними рисами, що сприяють неадекватній поведінці (неадекватна реакція на стрес, незрілість мислення, відчуття себе невдахами в житті).

Спілкуючись із громадянами з антисоціальним типом особистості, варто постійно й детально стимулювати обговорення з ними можливого настання для них шкідливих наслідків у результаті антисуспільних діянь, але уникати прямих погроз та залякування. Під час спілкування з громадянами з неадекватними особистісними рисами бажано уникати висловлювань, що можуть хоч незначною мірою торкнутися їхніх почуттів, зокрема почуття самоповаги та гордості. Доцільно надати їм можливість вийти з ситуації гідно, без зайвого приниження [4, с. 15–16].

2.5. Особливості спілкування поліцейського з особами, які перебувають в агресивному стані

Правила поведінки та професійного спілкування патрульного поліцейського з агресивною людиною:

- 1) пам'ятайте, що зустрічна агресія лише загострить конфлікт, а тому реагуйте спокійно, говорить тихіше, але утримуйте дистанцію (на витягнуту руку), слідкуйте за руками співрозмовника;
- 2) причиною агресивної поведінки людини досить часто є внутрішні комплекси (власна нереалізованість,

- незадоволеність своїм життям, заздрість тощо), а тому вона прагне привернути увагу та самоствердитися за рахунок інших, а не слухати чи вирішувати конфлікт;
- 3) дайте їй можливість виговоритися – це сприяє зняттю агресії та уважно вислухайте;
 - 4) у підвищеному емоційному стані людина не здатна сприймати логічні доводи, а тому, зовні імітуючи згоду («Так, я погоджуюся з вами»), оцініть ситуацію з позиції спостерігача для обрання стратегії подальшого спілкування;
 - 5) ваша зовні виражена впевненість у собі (не показна, а справжня) може стримати агресивно настроєну людину, натомість ваша невпевненість викличе подвоєння агресії, а тому займіть стійку просторову позицію – сядьте або станьте так, щоб відчувати опору, рівновагу;
 - 6) уникайте суперечок, доказування власної точки зору чи заперечування аргументів, будьте стриманим у коментарях та говоріть лише про факти, події;
 - 7) переведіть розмову в мирне русло, використовуйте стримувальні фрази («Давайте поважати думку один одного», «У звинуваченнях відсутній сенс» тощо), застосовуйте прийоми активного слухання (підтакування, кивання головою, уточнювальні запитання тощо);
 - 8) уникайте сприймати близько до серця все сказане агресивно налаштованою людиною, уникайте «мозкової жуйки» (застрягання подумки на конфлікті, власній поведінці, реакції співрозмовника, його образах);
 - 9) якщо у вас виникла потреба обговорити з колегами ситуацію спілкування з агресивною людиною, будьте емоційно стриманим у власній оцінці агресивної людини; пам'ятайте, що навіть вихована людина може піддатися емоціям після виснажливого дня, стресів, проблем на роботі, у родині тощо [4, с. 17–18].

2.6. Спілкування поліцейського з особами з ознаками суїцидальної поведінки

Правила поведінки та професійного спілкування з людиною з ознаками суїцидальної поведінки:

- 1) викличте бригаду швидкої психіатричної допомоги, а до її приїзду намагайтеся спілкуватися з потенційним суїцидентом;
- 2) зверніть увагу, що суїцидальна поведінка може бути:
 - істинною (її мета – здійснення акту самогубства з усією серйозністю та стійкістю намірів);
 - афективною (зумовлена могутнім афектом як результатом гострої психотравмуючої події чи акумуляції хронічних психотравм; відзначається інтенсивністю динаміки, емоційною напруженістю, насиченими негативними переживаннями гніву, образи, ображеної гідності, приниженої честі);
 - демонстративно-шантажною (свідома маніпуляція життєво небезпечними діями за умови збереження високої цінності власного життя та дотриманні заходів безпеки з метою зміни конфліктної ситуації собі на користь);
- 3) запам'ятайте, що поведінці всіх самогубців притаманне переживання почуття самотності та непотрібності; упевненість у тому, що спроба їх зупинити лише продовжить страждання; зменшена чутливість до зовнішнього впливу;
- 4) уникайте грубих та самовпевнених дій, орієнтуйтеся на досягнення сучасної клінічної психології;
- 5) будь-яка ваша реакція (словом чи дією) має сенс лише в тому випадку, якщо вона враховує вимогу чи вчинок потенційного суїцидента, а тому:
 - намагайтеся ставити запитання відповідно до кожного конкретного випадку з метою розпочати хоч абиякий діалог;
 - пам'ятайте, що більшість людей, які знаходяться у ситуації вибору між життям і смертю, зберігають мовчанку чи відповідають стисло, односкладно;

- звертання до людини на ім'я може сприяти швидшому подоланню відчуженості («Мене звати Андрій. А яке твоє ім'я?»);
- поставивши себе на місце потенційного самогубця і висловивши готовність до розуміння, ви зосередите увагу на ваших антисуїцидальних аргументах;
- зміст спілкування з суїцидентом повинен бути досить простим і зрозумілим, відмовтеся від будь-яких авторитетних суджень, використовуйте вражаючі та найпереконливіші аргументи (вербальні або фізичні), щоб зупинити спробу самогубства людини;
- будьте готові спілкуватися відверто, тому що потенційний суїцидент має підвищену чутливість до фальші, а тому чесно говоріть про почуття, які у вас викликає ця ситуація (наприклад, страх того, що акт самогубства може здійснитися в будь-який момент), – це може допомогти у встановленні довірливого контакту;
- підтримуйте взаєморозуміння, станьте сприйнятливим до чужого страждання, проявіть щире зацікавлення до подій, що призвели до цього;
- поважайте логіку суїцидента, адже, як правило, самоповага в нього сильно занижена, та висловіть своє розуміння «розбитих» цінностей, за які самогубця готовий віддати життя;
- у кожному окремому випадку необхідно дізнатися про справжній мотив (із зовнішніх джерел, аналізуючи відповіді тощо), оскільки будь-яке нагадування про близьких родичів може стати помилковим, якщо намір вчинити самогубство мотивований негативними почуттями до них;
- не применшуючи значущість подій для людини, підкресліть, що подібні ситуації виникають і в інших людей;
- дайте суїциденту відчуття, що він має реальну владу над рештою його життя, адже до останньої хвилини в нього зберігається бажання жити;

- уникайте абстрактних тверджень щодо цінності буття, а своїми словами доведіть, що вибір на користь життя може бути добровільним рішенням самої людини, незалежно від будь-яких принципів;
- головну увагу сконцентруйте на спільному плануванні способу подолання складних ситуацій, стимулюючи людину до словесного виголошення плану майбутніх дій; висловіть активну підтримку в наданні впевненості людині у своїх силах і можливостях [4, с. 18–20].

2.7. Правила спілкування поліцейського з особами, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння

Наслідком вживання алкоголю людиною є виникнення в неї психічних зрушень (короткочасна амнезія; алкогольна деменція; деградація особистості; алкогольні галюцинації; біла гарячка тощо) та соматичних відхилень (ускладнення багатьох функціональних систем організму, зокрема нервової та травної). Характер психологічних змін залежить від особливостей особистості: деякі особи під впливом алкогольної інтоксикації стають агресивними, інші, навпаки, – сентиментальними. Зловживання спиртними напоями, як і наркотичними чи іншими одурманюючими речовинами, знижує рівень самоконтролю, розвиває моральну нестійкість, зумовлює прояв корисливих та агресивних мотивів, антисоціальної спрямованості тощо. Алкозалежні люди, які зазвичай поведуться аморально, у випадку неможливості задовольнити свої хворобливі потреби в законний спосіб можуть вдатися до протиправних вчинків.

Загальні правила поведінки патрульного поліцейського під час професійного спілкування з особою, що знаходиться у стані алкогольного сп'яніння:

- 1) пам'ятайте, що у стані алкогольного сп'яніння знижується адекватність і критичність сприйняття ситуації,

така особа майже не сприймає будь-яку аргументацію; справедливі, законні зауваження можуть сприйматися ними як особиста образа. Уникаючи різкого та категоричного тону спілкування, доцільно переконати порушника в необхідності поводитися правомірно, всіляко навіювати, що це є його власні бажання;

- 2) зважайте на те, що рухова активність сп'янілої людини швидко може стати агресивно налаштованою, як правило, стимулювати фізичний напад на поліцейського. Зазвичай цьому передують лайка та погрози. Під час спілкування з особою в стані алкогольного сп'яніння патрульний поліцейський повинен урахувати, що найбільш небезпечними є легка та середня стадії алкогольного сп'яніння, які найчастіше призводять до агресії;
- 3) грубість та зневажливе ставлення до патрульного поліцейського з боку особи в стані сп'яніння не слід відносити на свій рахунок. Не реагуйте на можливі провокації, контролюйте власні емоції та поведінку;
- 4) пам'ятайте, що наркотичне сп'яніння характеризується підвищеною руховою активністю, швидким надмірним поживленням мовлення, неадекватною реакцією на запитання, своєрідним «блиском» в очах, іноді безпричинним сміхом на тлі загального ейфорійного стану. У деяких наркотизованих осіб спостерігається зниження чутливості до болю, відсутність почуття відповідальності за власні дії, співчуття до інших.

Важливо! *Патрульному поліцейському треба пам'ятати, що у стані абстиненції (гострої потреби в наркотичній речовині) особа, яка вживає наркотичні засоби, може ставати пригніченою або озлобленою, збудженою та агресивною. У наркомана може виникнути непереборне бажання якомога скоріше усунути перешкоду на шляху до чергової дози наркотичної речовини. Деяким наркоманам після стадії «активізації» може бути притаманна виразна депресія.*

Відповідно до ст. 41 ч. 1 п. 4 Закону України «Про Національну поліцію» до особи, яка перебуває в публічному місці й унаслідок сп'яніння втратила здатність самостійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі, може здійснюватися поліцейське піклування. Таких осіб патрульний поліцейський повинен передати до спеціалізованого лікувального закладу чи етапувати до місця проживання [4, с. 20–22].

|| 2.8. Особливості спілкування з правопорушниками

Загальні правила професійного спілкування патрульного поліцейського з правопорушниками:

- 1) уважно слухайте й демонструйте, що ви чули те, що було сказано; не бійтеся уточнювати деталі;
- 2) говоріть так, щоб вас зрозуміли;
- 3) говоріть про себе, про невинних людей, але не про правопорушника;
- 4) говоріть заради досягнення мети;
- 5) будьте готові розбиратися з проблемою, а не з людьми, тобто не займайтеся перевихованням правопорушника;
- 6) запропонуйте правопорушнику спільно подумати, як вийти із ситуації, за будь-яку ціну домагайтеся, щоб спілкування хоч на деякий час стало вашою спільною діяльністю, у якій, незважаючи на відмінність інтересів, сприйняття, емоцій, ви і правопорушник спільно вирішували завдання, як вийти із ситуації, що утворилася.

Поліцейському під час спілкування з правопорушниками варто застосовувати психологічні прийоми, спрямовані на встановлення першого психологічного контакту, що надалі забезпечить успіх переговорного процесу, а також сприятливий розвиток подій щодо отримання необхідної інформації в процесі спілкування з правопорушниками.

Найбільш корисним тактико-психологічним прийомом є «саморозкриття», яке полягає в тому, що відверта інформація

правопорушника про себе може допомогти працівникові побудувати зв'язок, стосунки з ним. Люди розкриваються швидше та відвертіше тим, про кого вони більше знають. У вільній бесіді можна обговорити свої власні інтереси, почуття, а іноді навіть аспекти свого професійного й особистого життя. Саморозкриття, крім ефективності та швидкості, виявляється корисним і як інформаційна тактика, тобто відверта розмова часто викликає відвертість у співрозмовника.

В умовах застосування психологічного прийому «*проникливість*» слід виявляти високий рівень проникливості у відповідь на розмови й дії співрозмовника. Одним з ефективних засобів побудови взаємин із правопорушником є вміння показати йому, що працівник у змозі поставити себе на його місце на деякий час і побачити світ його очима. Важлива властивість проникливості полягає в тому, що працівник, який проводить переговори, показує своє розуміння думки правопорушника самому ж правопорушнику. Проникливість може виявлятися:

- у погодженні; слід демонструвати свою згоду із співрозмовником щодо тих моментів, які виражають справедливість його вимог, і переконати його відмовитися від вчинення протиправних дій;
- у віддзеркаленні почуттів; потрібно концентрувати увагу також на розмовах і діях співрозмовника, використовувати мову, зрозумілу правопорушнику, та допомагати йому мислити за допомогою думок і почуттів, які він хоча б частково буде усвідомлювати.

Використання прийому «*теплоти*» ефективно для побудови взаєморозуміння й довіри. Тепло досягається за допомогою голосу, зацікавленості, активної демонстрації спроби зрозуміти співрозмовника, своєї стурбованості та віри в досягнення і можливість взаємоприйняттого рішення.

Прийом «*затягування*» («*вичікування*») використовується для того, щоб затягнути перебіг переговорів для з'ясування необхідної інформації, висвітлення ситуації, формулювання потрібної відповіді тощо.

Успіх збору інформації забезпечується завдяки використанню відкритих закінчених запитань, що потребують довгої змістовної відповіді. Спроба отримати інформацію від правопорушника за допомогою таких відкритих закінчених запитань, як «Що?», «Чому?», «Як?». Наприклад, «Що тут трапилося?», «Що ви маєте на увазі, говорячи про...?», «Як, на вашу думку, ми зможемо дійти згоди?» тощо. Це допоможе йому пояснити свою позицію та надати працівникові поліції велику кількість інформації.

Мистецтво слухати поєднує вміння робити те, що потрібно, і не робити того, що не потрібно. Наскільки уважно працівник буде слухати правопорушника, настільки відкритими та детальними будуть його відповіді. Працівник, якщо він майстерно володіє мистецтвом слухання, повинен робити такі зауваження правопорушнику, які показуватимуть його інтерес до того, що говорить останній. Якщо дозволяють умови, слід показати правопорушнику свою зацікавленість жестами, поглядом тощо. Не потрібно його переривати, навіть якщо працівник упевнений у тому, що правопорушник говорить неправду. Коли він завершить своє висловлювання, слід спокійно запитати, чи не хоче він щось додати. Нехай правопорушник висловить усе, що його турбує. Доцільно заохочувати його такими фразами, як «Так, будь ласка, продовжуйте» або «І що ж далі?» тощо.

У процесі спілкування важливо використовувати *перефразування*, тобто повторення співрозмовникові його ж тверджень іншими словами, зміст яких він уже передав працівнику. Така процедура викладення отриманої інформації показує зацікавленість, увагу та розуміння того, що намагається сказати правопорушник, а також заохочення його до надання необхідної інформації.

Віддзеркалення почуттів – на відміну від перефразування, зміст якого – увага до того, що говорить і вимагає правопорушник, цей прийом полягає в тому, що віддзеркалення почуттів фокусується на вираженні співрозмовником розуміння його почуттів, уваги до його емоційного стану тощо. Використовуючи цей прийом, потрібно звертати увагу не лише

на те, що говорить правопорушник, а й на те, як він це робить (сила, швидкість, інтонація та ін.).

Конфронтація – протиборство, протиставлення поглядів, принципів тощо. Прийом конфронтації заснований на розбіжностях, суперечностях і полягає в роз'ясненні інформації, отриманої від співрозмовника, завдяки вказуванню на суперечності, що з'явилися в його повідомленнях. Зважаючи на це, можна будувати запитання.

Деякі з цих прийомів мають загальний характер і впливають на проведення переговорів загалом, інші мають спеціальний тактико-психологічний характер та застосовуються в конкретних ситуаціях, що виникають безпосередньо під час переговорів.

Варто пам'ятати, що відповідно до логіки проведення переговорів тактико-психологічні прийоми можуть та повинні за потреби змінюватися, від деяких прийомів можна відмовитися, інші – замінити, але відхилення від поставленої мети й завдань переговорів неприпустиме.

Після окреслення загальних та основних тактико-психологічних прийомів слід назвати конкретні прикладні прийоми психологічного впливу, що використовуються постійно та варіативно, залежно від ситуації. Інформаційно-психологічні прийоми впливу:

- 1) *налаштування* – прийом, який будується на основі врахування працівником психічних станів й особистісних якостей правопорушника, вияву певного ступеня емпатії (емпатія (англ. empathy, від грец. patho – співпереживання) – розуміння відносин, почуттів, психічних станів іншої особи у формі співпереживання);
- 2) *деталізація проблеми* – проблемну ситуацію взаємодії з правопорушником іноді корисно поділити на підпроблеми й намагатися розв'язати кожен з них окремо. Розгляд окремих частин та деталей основної проблеми сприяє її з'ясуванню і, зрештою, вирішенню;
- 3) *діагностичні питання* – поставити правопорушнику низку питань для з'ясування ступеня розуміння ним ситуації, його

ставлення до вимог працівника, розкриття особистісних якостей (відповідальності, рішучості, самостійності тощо).

Прийоми непрямого й директивного впливу для зміни поведінки опонента:

- 1) *демонстрація переваг і перспектив* – прийом застосовується для припинення протиправних дій на підставі демонстрації працівником поліції вигод і переваг у разі виконання порушником законних вимог представників органів правопорядку;
- 2) *формування залежності* – особиста залежність виникає в разі висунення працівником правопорушнику законних вимог. Доцільно також установити психологічну залежність, унаслідок чого в правопорушника створюється уявлення стосовно працівника поліції як людини, яка намагається допомогти йому гідно вийти з важкої ситуації;
- 3) *демонстрація помилковості мети дій* – прийом, що будується на аргументованій демонстрації працівником хибності та штучності обраних правопорушником цілей, що заважають ефективно розв'язати ситуацію [11, с. 105–106].

Важливо! *У процесі спілкування з антисоціальним типом особистості необхідно пам'ятати, що ці люди дуже егоцентричні, для них важливо не те, що хвилює вас, а те, що хвилює і турбує їх особисто. Потрібно бути дуже обережним у виборі тактики «обхідного» маневру, оскільки ці люди дуже проникливі, заздалегідь чекають від вас якого-небудь підступу, обману. Ні в якому разі не слід обіцяти їм те, чого ви реально виконати не в змозі, оскільки ваші можливості вони досить непогано уявляють. Цих осіб варто постійно стимулювати на обговорення можливого настання особисто для них шкідливих наслідків у результаті їх нападу на вас, детально пояснюючи, але в жодному разі не залякуючи [4, с. 30].*

|| 2.9. Спілкування поліцейського з групою осіб

Загальні правила поведінки та професійного спілкування патрульного поліцейського з групою осіб:

- 1) утримання дистанції: не спілкуємося, не реагуємо на дрібні провокації, діємо за вказівкою командира;
- 2) фіксація порушників: не спілкуємося, намагаємося визначити, зафіксувати основні ознаки правопорушників для подальших дій;
- 3) охорона сторонніх осіб: за наявності в натовпі сторонніх осіб, що потребують уваги (люди похилого віку, матері з дітьми, особи, що явно хочуть покинути натовп), намагатися визволити їх з натовпу, дати можливість вийти із складної ситуації;
- 4) під час спілкування з великою кількістю осіб робить основний акцент на спілкуванні з лідерами угруповання;
- 5) у процесі спілкування з громадянами постійно розташовуйтеся до них обличчям або в півоберта, щоб спостерігати за їхніми діями;
- 6) намагайтеся тримати всіх учасників події в полі зору, на відстані декількох метрів. За можливості, не допускайте, аби хтось заходив з боку або з-за спини;
- 7) якщо ви протистоїте великому скупченню людей, насамперед слідкуйте за власною безпекою та безпекою сторонніх громадян (тих, що не мають стосунку до групових акцій).

Під час охорони місця події, масових заходів:

- 1) керуйте ситуацією за вказівкою командира;
- 2) говоріть гучно, чітко, впевнено;
- 3) стисло відповідайте на відволікальні запитання, не втрачаючи пильності;
- 4) не вступаєте в дискусію;
- 5) стежте за певним сектором, що охороняється, звертайте увагу на можливих провокаторів, за можливості вираховуйте провокаторів, порушників правопорядку, аби в разі

необхідності нейтралізувати їх або фіксувати їхню зовнішність для подальших слідчих дій.

Агресивний натовп (під час виклику)

Існує декілька стратегій спілкування з агресивною групою.

1. Агресивна стратегія (тиск, агресивна поведінка, погрози, використання або погроза зброєю).
2. Стратегія компромісу та встановлення відносин (Поставте себе на моє місце; на вас скаржаться; все одно приїде наступний патруль; навіщо ви ображаєте мене, жінку? Навіщо провокувати конфлікт?).
3. Стратегія очікування (припинення комунікації, прохання пояснити, прохання говорити по одному, утримання дистанції, спроба затягнути час).

Важливо!

- Для зниження агресивності натовпу необхідно спілкуватися із лідером, агресивно налаштованим громадянином. Для отримання інформації потрібно спілкуватися з особою, яка здатна чітко висловити свої думки та описати те, що відбувалося. Це може бути як одна, так і декілька осіб.
- Розподіл ролей у парі патрульних. Перший – контролює натовп, другий – викликає підкріплення, допитує свідка, який здатний розмовляти, виконує інші необхідні дії.
- Знизити емоційне «зараження», коли декілька людей говорять одночасно і транслюють одна одній емоційний стан.
- Припинити паралельні діалоги та «беззмістовні розмови».
- Персоналізація комунікації: «Ви (дивлячись в очі) будете свідком у справі? Поїдете у відділок писати заяву про порушення справи?».
- Конвенційний, формалізований контакт: агресивний натовп часто намагається спровокувати поліцейського

й використати його відповіді як привід до агресії чи накручування власного емоційного стану. Тому необхідно зберігати позицію офіційного спілкування, посилатися на інструкції та закони. Можливо застосувати неофіційний стиль спілкування у випадку, коли група перестає вести себе агресивно. Другий патрульний у цей час повинен діяти за ситуацією, можливо, викликати підкріплення.

Головним є те, щоб дії та заходи патрульного поліцейського були добре зваженими та обміркованими, а також сприймалися оточенням як законні та справедливі [4, с. 31–33].

2.10. Правила спілкування із жертвами домашнього насильства

Статтю 126-1 Кримінального кодексу України домашнє насильство визначено як умисне систематичне вчинення фізичного, психологічного або економічного насильства щодо подружжя чи колишнього подружжя або іншої особи, з якою винний перебуває (перебував) у сімейних або близьких відносинах, що призводить до фізичних або психологічних страждань, розладів здоров'я, втрати працездатності, емоційної залежності або погіршення якості життя потерпілої особи [9].

Згідно зі статтю 1 Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» останнє поділяється на такі види:

- економічне насильство – форма домашнього насильства, що включає умисне позбавлення житла, їжі, одягу, іншого майна, коштів чи документів або можливості користуватися ними, залишення без догляду чи піклування, перешкоджання в отриманні необхідних послуг з лікування чи реабілітації, заборону працювати, примушування до праці, заборону навчатися та інші правопорушення економічного характеру;

- психологічне насильство – форма домашнього насильства, що включає словесні образи, погрози, у тому числі щодо третіх осіб, приниження, переслідування, залякування, інші діяння, спрямовані на обмеження волевиявлення особи, контроль у репродуктивній сфері, якщо такі дії або бездіяльність викликали в постраждалої особи побоювання за свою безпеку чи безпеку третіх осіб, спричинили емоційну невпевненість, нездатність захистити себе або завдали шкоди психічному здоров'ю особи;
- сексуальне насильство – форма домашнього насильства, що включає будь-які діяння сексуального характеру, вчинені стосовно повнолітньої особи без її згоди або стосовно дитини незалежно від її згоди, або в присутності дитини, примушування до акту сексуального характеру з третьою особою, а також інші правопорушення проти статевої свободи чи статевої недоторканості особи, у тому числі вчинені стосовно дитини або в її присутності;
- фізичне насильство – форма домашнього насильства, що включає ляпаси, стусани, штовхання, щипання, шмагання, кусання, а також незаконне позбавлення волі, нанесення побоїв, мордування, заподіяння тілесних ушкоджень різного ступеня тяжкості, залишення в небезпеці, ненадання допомоги особі, яка перебуває в небезпечному для життя стані, заподіяння смерті, вчинення інших правопорушень насильницького характеру [15].

До повноважень уповноважених підрозділів органів Національної поліції України у сфері запобігання і протидії домашньому насильству належать:

- 1) виявлення фактів домашнього насильства та своєчасне реагування на них;
- 2) прийом і розгляд заяв та повідомлень про вчинення домашнього насильства, у тому числі розгляд повідомлень, що надійшли до кол-центру з питань запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей, вжиття заходів для

його припинення та надання допомоги постраждалим особам з урахуванням результатів оцінки ризиків у порядку, визначеному центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, спільно з Національною поліцією України;

- 3) інформування постраждалих осіб про їхні права, заходи й соціальні послуги, якими вони можуть скористатися;
- 4) винесення термінових заборонних приписів стосовно кривдників;
- 5) взяття на профілактичний облік кривдників та проведення з ними профілактичної роботи в порядку, визначеному законодавством;
- 6) здійснення контролю за виконанням кривдниками спеціальних заходів протидії домашньому насильству протягом строку їх дії;
- 7) анулювання дозволів на право придбання, зберігання, носіння зброї та боєприпасів їх власникам у разі вчинення ними домашнього насильства, а також вилучення зброї та боєприпасів у порядку, визначеному законодавством;
- 8) взаємодія з іншими суб'єктами, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству;
- 9) звітування центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, про результати здійснення повноважень у цій сфері у порядку, визначеному центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері запобігання та протидії домашньому насильству.

Важливим є той факт, що поліцейські можуть проникати до житла особи без вмотивованого рішення суду в невідкладних випадках, пов'язаних із припиненням вчинюваного акта домашнього насильства, у разі безпосередньої небезпеки для життя чи здоров'я постраждалої особи [7].

Загальні правила поведінки та професійного спілкування патрульного поліцейського із жертвою насильства в сім'ї:

- 1) уважно вислухайте: дайте можливість виговоритися жертові, слухайте уважно, не заважайте їй;
- 2) поясніть, що вона не винна: часто жертва звинувачує себе в тому, що сталося. Агресор, усвідомлюючи вчинене, починає перекладати провину на жертву для уникнення відповідальності та починає залякувати потерпілу особу. Крім того, багато жінок побоюються за долю своїх дітей, бояться втратити їх. Патрульному поліцейському необхідно пояснити потерпілій особі, що жодна людина не заслуговує погроз та неповаги, а зневагу й побої не можна виправдовувати та терпіти;
- 3) поясніть, що життю потерпілої загрожує небезпека: під час нанесення побоїв їй можуть завдати тяжких тілесних ушкоджень та навіть позбавити життя. Навпаки, у стані афекту жертва сама може вбити свого кривдника;
- 4) акцентуйте, що побої повторюватимуться знову: жертва вірить, що одного разу агресор виправиться і сімейне життя зміниться. Патрульний поліцейський повинен пояснити, що поведінка агресора буде повторюватися;
- 5) уникайте критики агресора: патрульний поліцейський під час професійного спілкування із жертвою насильства в сім'ї повинен уникати критики ситуації та особистості кривдника;
- 6) роз'ясніть потерпілій особі можливі подальші кроки: патрульний поліцейський повинен насамперед пояснити, що члени сім'ї, які вчинили насильство, несуть кримінальну, адміністративну чи цивільно-правову відповідальність;
- 7) під час спілкування із жертвою домашнього насилля враховуйте вік, стан здоров'я, стать, релігійні переконання, етнічне походження, спеціальні потреби таких осіб. Надайте потерпілій особі екстрені номери телефонів, за якими жертва може звернутися в разі потреби;

- 8) надайте допомогу (якщо є потреба) в пошуку тимчасового притулку для безпечного розміщення постраждалих осіб [15; 4, с. 28–29].

Важливо! *Під час спілкування тон голосу повинен бути спокійним, без напруження, висловлюватися необхідно з повагою. Не можна виявляти жалість, яка ставить потерпілу особу в позицію невдахи, жертви. Виявляйте турботу. Під час бесіди намагайтеся не відволікатися на інші справи.*

2.11. Спілкування поліцейського із жертвами сексуального насилля

1. Не намагайтеся відразу обіймати потерпілу особу. Візьміть її за руку або покладіть руку їй на плече. Якщо зауважите, що це людині неприємно, уникайте тілесного контакту.
2. Не розпитуйте потерпілого про подробиці того, що сталося. У жодному разі не звинувачуйте його в тому, що сталося.
3. Дайте потерпілому зрозуміти, що він може розраховувати на вашу підтримку.
4. Якщо потерпіла особа починає розповідати про те, що сталося, спонукайте вести мову не про конкретні деталі, а про емоції, пов'язані з подією. Домагайтеся, щоб вона говорила: «Це не моя провина, винен насильник»; «Було зроблено все можливе в таких обставинах».
5. Спробуйте дізнатися про наявність тілесних ушкоджень, якщо є можливість, надайте першу медичну допомогу [4, с. 29].

2.12. Алгоритм спілкування з іноземцем або особою без громадянства

1. Представитися.
2. Виявляти доброзичливість мімікою.
3. Під час звернення до особи встановити, чи розуміє вона українську або іншу слов'янську мову.
 - 3.1. Так (перейти на мову, зрозумілу іноземцеві, знизити темп мовлення, активно інтонувати, виділяти логічні наголоси).
 - 3.2. Ні (з'ясувати, чи є поруч хтось, хто міг би перекласти суть розмови. Наприклад, супутник затриманої особи). Якщо посередника не знайшлося, перейти на мову жестів. Перевірити документи. За потреби доставити особу до територіального органу поліції, викликати перекладача.

Під час перевірки документів слід:

- поводитися з документами бережно. Якщо в документі знаходяться гроші, будь-які записки та інші папери або цінності, запропонувати власникові самому вилучити їх звідти;
- звернути увагу на відповідність наявної в документі фотокартки та особи громадянина, правильність заповнення всіх реквізитів, цілісність захисної сітки документа, строк його дії, на відмітку щодо реєстрації та інше;
- ужити застережних заходів під час перевірки документів в особи, що підозрюється у вчиненні злочину. З цією метою рекомендується стояти на півоберта праворуч від того, кого перевіряють, на відстані одного кроку від нього та пильно стежити за ним;
- проводити перевірку на певній відстані від сторонніх громадян, а якщо є можливість – у найближчому службовому приміщенні дільничного офіцера поліції або громадському пункті охорони публічної безпеки й порядку [12, с. 24–25; 13, с. 92].

2.13. Правила спілкування з особами, які користуються дипломатичним імунітетом

Особи, які мають дипломатичний імунітет: глави дипломатичних представництв; глави консульських представництв та інші співробітники консульств; співробітники дипломатичних представництв та консульських установ; члени парламентських та урядових делегацій іноземних держав; радники посольств, торгових представництв; дипломатичні кур'єри; секретарі посольств; працівники міжнародних організацій; члени родин дипломатичного й консульського персоналу.

Документи, що засвідчують особу іноземця: дипломатичні паспорти, дипломатичні, консульські або акредитаційні картки; службові паспорти; посвідчення особи; закордонні паспорти; національні паспорти.

Привілеї осіб з дипломатичним імунітетом:

- особиста недоторканність;
- недоторканність використовуваних ними транспортних засобів, які офіційно належать представництвам (консульствам);
- усунення від кримінальної, цивільної, адміністративної юрисдикції України;
- право підняття на транспортному засобі національного прапора тощо.

Дії під час виявлення правопорушення, вчиненого особою з дипломатичним імунітетом:

- повідомити про подію чергового територіального органу поліції;
- вжити заходів щодо припинення правопорушення;
- записати номер та вид документа особи, який підтверджує її дипломатичний імунітет;
- відпустити правопорушника;
- скласти рапорт про подію на ім'я керівника територіального органу поліції [12, с. 25–26; 13, с. 93–94].

2.14. Алгоритм спілкування з народними депутатами, представниками місцевих громад

1. На вимогу народних депутатів, інших посадових осіб назвати спеціальне звання, своє прізвище, місце служби та пред'явити службове посвідчення та спеціальний жетон.
2. Пересвідчитися, що це народний депутат (перевірити наявність депутатського посвідчення та нагрудного знака народного депутата України).
3. Вислухати заяву (інформацію) і, якщо це не суперечить вимогам правил несення служби, ужити відповідних заходів, доповівши про це старшому начальникові.

Приклади звернення

Варіант 1:

«Бажаю здоров'я. Капрал поліції Дронь. Ваші вимоги є законними, однак не належать до моєї компетенції, я обов'язково доповім про них старшому начальникові. Якщо моя відповідь вас не задовольнила, ви можете звернутися до старшого начальника, який перебуває... (назва вулиці, площі, приміщення тощо)».

Якщо дії або заяви народного депутата України суперечать вимогам законодавства щодо несення служби, поліцейський зобов'язаний негайно доповісти про це старшому начальникові й далі діяти за його вказівкою.

Варіант 2:

«Бажаю здоров'я. Капрал поліції Дронь. Ваші вимоги є незаконними й суперечать Кодексу України про адміністративні правопорушення (Кримінальному кодексу України – доцільно визначити відповідну статтю). Якщо ви не припините свої дії, я змушений буду доповісти старшому начальникові та скласти відповідний рапорт. Якщо моя відповідь вас не задовольнила, ви можете звернутися до старшого начальника, який перебуває... (назва вулиці, площі, приміщення тощо)» [12, с. 26; 13, с. 94–95].

|| 2.15. Алгоритм розмови з людьми з інвалідністю

А. З людиною у візку:

- не можна самовільно без дозволу котити візок;
- під час спілкування обличчя співрозмовників мають бути на одному рівні (треба присісти або сісти поруч на стільці);
- у процесі спілкування з людиною в кріслі-візку, яка є разом із супровідником, потрібно насамперед звертатися і розмовляти з нею, а не із супровідником;
- часто люди у візку бояться звертатися за допомогою. Треба зробити крок назустріч і спитати про те, чим можна допомогти. Допомога має бути ненав'язливою і не надмірною.

Б. З людиною з вадами слуху й мови:

- під час розмови з людиною з вадами слуху й мови необхідно дивитися безпосередньо на співрозмовника, повільно та чітко промовляти слова з виразною мімікою. Важливо, щоб джерело світла не було за вашою спиною, бо в такому випадку ваше обличчя буде затінене;
- необхідно мати можливість спілкуватися за допомогою переписки: мати аркуші паперу, блокнот, ручку/олівець тощо. Звичайно, треба писати читабельним почерком, не формулювати довгих фраз;
- не затемнювати обличчя, особливо уста, і не закривати його руками, волоссям тощо;
- щоб привернути увагу людини, яка не чує, необхідно торкнутися її злегка за плече або помахати до неї рукою. Починати розмову після того, коли вас помітили. Кричати не варто;
- якщо людина з вадами слуху й мови користується послугою сурдоперекладача, то у процесі спілкування необхідно дивитися на того, хто звернувся за послугою, тобто на людину з вадами слуху й мови, а не на перекладача.

В. З людиною з вадами зору:

- спілкуючись із незрячою людиною, необхідно представитися хто ви, які маєте повноваження, після чого запитати, чим можете допомогти;
- під час супроводу у приміщенні слід попереджувати про перешкоди, які є на шляху, наприклад: «Зараз будуть сходи, двері з порогом тощо». За можливості озвучувати інформацію про оточення;
- якщо незрячу людину припровадили до кабінету службової особи, потрібно інформувати, куди її привели, назвати цю людину та інших присутніх;
- якщо збираєтеся читати, попередьте про це;
- не можна замінювати читання будь-якого документа його переказом, особливо, якщо при цьому треба поставити підпис;
- не можна тягнути незрячу людину за собою. Треба попередити про необхідність руху та чітко пояснити, куди потрібно прямувати [16; 12, с. 27–28].

|| 2.16. Спілкування з представниками засобів масової інформації

Співпрацю поліції та ЗМІ позначають різними термінами, зокрема: «взаємодія» – це взаємовигідне співробітництво; «використання ЗМІ» – це отримання допомоги від ЗМІ без елементарної взаємовіддачі; «участь» – взагалі не конкретизує форми співробітництва. Тому для визначення взаємин ЗМІ та правоохоронних органів найбільш доцільно вживати термін «взаємодія», адже він характеризує спільну діяльність, що полягає у взаємозацікавленості в її результатах [14, с. 38].

У разі звернення представника засобів масової інформації (далі – ЗМІ) необхідно:

- діяти за правилами поведження з громадянами;
- утриматися від висловлювання власних міркувань;

- пояснити, хто уповноважений коментувати конкретні події та надати контактні дані відповідної особи.

Не підлягають розголошенню відомості, що становлять державну або службову таємницю.

Приклад відповіді на звернення:

«Бажаю здоров'я! Капрал поліції Мирний. Ми несемо службу із забезпечення публічної безпеки й порядку. За більш детальною інформацією Вам доцільно звернутися до старшого начальника, який перебуває...».

У випадку, коли представник ЗМІ перешкоджає виконувати функціональні обов'язки, потрібно:

- повідомити представника ЗМІ, що його дії можуть бути кваліфіковані як перешкодження діяльності поліцейського;
- поінформувати безпосереднього начальника або чергового територіального органу поліції;
- повідомити журналіста про його право оскаржити дії поліцейського до вищого органу, прокуратури чи суду.

Приклад звернення:

«Бажаю здоров'я! Капрал поліції Мирний. Ми несемо службу із забезпечення публічної безпеки й порядку. Ваші дії перешкоджають виконанню повноважень поліцейського. негайно припиніть свої протиправні дії. В іншому випадку, відповідно до статті 62 Закону України «Про Національну поліцію», настає відповідальність відповідно до закону».

Втручання в діяльність поліцейського, перешкодження виконанню ним відповідних повноважень, невиконання законних вимог поліцейського, будь-які інші протиправні дії стосовно поліцейського мають наслідком відповідальність відповідно до закону.

Документ, який підтверджує повноваження представника ЗМІ: редакційне посвідчення; посвідчення журналіста, видане Національною спілкою журналістів України; посвідчення журналіста, видане медіапрофспілкою; акредитаційна картка; прескартка інших журналістських, у тому числі міжнародних, організацій.

Під час контактів із представниками ЗМІ категорично забороняється:

не санкціоновано вилучати засоби фото-, відео-, аудіозапису та відповідні носії інформації; перешкоджати їх законній діяльності (закриття об'єктива, вимкнення камери тощо); самостійно приймати рішення про обмеження доступу журналіста в місця, відвідування яких дозволено законодавством [12, с. 28–29].

ТЕСТ ДО ТЕМИ 1. Сутність і функції спілкування. Гендерні аспекти спілкування

1. Функція спілкування, яка виявляється у сприйнятті й пізнанні партнерами в процесі комунікації один одного та встановленні на цій основі взаєморозуміння:
 - А) інформаційно-комунікативна;
 - В) регулятивно-комунікативна;
 - С) афективно-комунікативна.

2. Функція спілкування, яка виявляється в коригуванні поведінки співрозмовників:
 - А) інформаційно-комунікативна;
 - В) регулятивно-комунікативна;
 - С) афективно-комунікативна.

3. Функція спілкування, яка характеризує емоційну сферу людини, у якій виявляється ставлення людини до навколишнього світу й до соціуму:
 - А) інформаційно-комунікативна;
 - В) регулятивно-комунікативна;
 - С) афективно-комунікативна.

4. Спілкування, під час якого всі члени підтримують між собою безпосередні контакти та спілкуються одне з одним:
 - А) міжособистісне;
 - В) міжгрупове;
 - С) особистісно-групове.

5. Спілкування, під час якого особистість взаємодіє з цілою групою, наприклад, спілкування викладача з групою студентів, керівника з колективом підлеглих, оратора з аудиторією:
 - А) міжособистісне;
 - В) міжгрупове;
 - С) особистісно-групове.

6. Спілкування, яке відбувається за участі в ньому двох спільнот, кожна з яких має свою позицію, прагне до реалізації своїх цілей, або ж обидві групи намагаються дійти згоди щодо певного питання, досягти консенсусу:
 - А) міжособистісне;
 - В) міжгрупове;
 - С) особистісно-групове.

7. Стиль лідерства, у якому лідер/лідерка віддає накази, дає вказівки, інструкції. Він/вона не любить, коли інші проявляють ініціативу, не хоче, щоб із ним/нею дискутували, обговорювали прийняті ним/нею рішення:
 - А) демократичний;
 - В) авторитарний;
 - С) ліберальний.

8. Стиль лідерства, який передбачає, що активність учасників/учасниць спілкування та їхня ініціатива підтримуються, завдання та способи їхнього виконання обговорюються:
 - А) демократичний;
 - В) авторитарний;
 - С) ліберальний.

9. Стиль лідерства, який передбачає, що проблеми обговорюються формально, керівник/керівниця може і не бути лідером/лідеркою. Він/вона піддається різним впливам, не виявляє ініціативи в суспільній діяльності:
- A) демократичний;
 - B) авторитарний;
 - C) ліберальний.
10. Рівень спілкування, коли одна особа змушує іншу виконувати певні дії, навіть проти її волі:
- A) маніпулювання;
 - B) конкуренція, суперництво;
 - C) співробітництво.
11. Рівень спілкування, що базується на повазі одне до одного заради досягнення спільної мети:
- A) маніпулювання;
 - B) конкуренція, суперництво;
 - C) співробітництво.
12. Рівень спілкування, який базується на змагальному ефекті, засоби досягнення мети можуть бути різними:
- A) маніпулювання;
 - B) конкуренція, суперництво;
 - C) співробітництво.
13. Тип спілкування, коли особа прагне догодити іншим, часто вибачається, не вступає в суперечки, погоджується з будь-якою критикою на свою адресу:
- A) запобігливий;
 - B) звинувачувальний;
 - C) розважливий;
 - D) урівноважений.

14. Тип спілкування, коли особа постійно шукає і знаходить винних. Він /вона – диктатор/диктаторка, господар/господарка, часто поводить зухвало, говорить жорстко й різко, перебиває інших:
- A) запобігливий;
 - B) звинувачувальний;
 - C) розважливий;
 - D) урівноважений.
15. Тип спілкування, коли особа є послідовною, гармонійною. У ставленні до інших відверта, чесна, ніколи не принижує людську гідність:
- A) запобігливий;
 - B) звинувачувальний;
 - C) розважливий;
 - D) урівноважений.

Відповіді

Номер запитання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Відповідь	A	B	C	A	C	B	B	A	C	A	C	B	A	B	D

ТЕСТ ДО ТЕМИ 2. Професійне спілкування поліцейського з різними категоріями громадян

1. З дітьми дошкільного віку організовувати спілкування слід:
 - А) як з дорослим;
 - В) у вигляді малюнків, казок;
 - С) довгими поширеними реченнями.

2. Діти дошкільного віку можуть:
 - А) завжди брехати;
 - В) щиро вірити у деякі речі, яких насправді не було;
 - С) не довіряти дорослим.

3. Діти молодшого шкільного віку:
 - А) завжди говорять правду;
 - В) можуть брехати для самозахисту від негативних наслідків;
 - С) не розуміють, коли кажуть неправду.

4. Діти молодшого шкільного віку зазвичай:
 - А) ворожо ставляться до дорослих;
 - В) ставляться до дорослих з довірою і відкритістю;
 - С) бояться дорослих.

5. Для дітей-підлітків особистісно значущим є:
 - А) збереження статусу у власній соціальній групі;
 - В) родинні стосунки;
 - С) похвала дорослого.

6. Спілкуватися для вирішення конфлікту з дитиною-підлітком, яка є лідером своєї соціальної групи, краще:
 - А) наодинці;
 - В) тільки в колективі.

7. З дітьми юнацького віку найбільшою помилкою буде:
- A) небажання чи невміння дорослих визнавати автономію юнаків;
 - B) невизнання їх неповторності, унікальності;
 - C) приниження їхньої гідності;
 - D) усі відповіді правильні.
8. Під час спілкування з дитиною, яка загубилася, слід:
- A) стояти в повний зріст, щоб дитина відчула вашу силу, а відтак і захист;
 - B) присісти поруч або напроти неї на рівні очей.
9. Під час спілкування з дитиною в період війни вкрай важливо:
- A) залишатися стабільним і врівноваженим;
 - B) у разі втрати рідних необхідно повідомити прямо про це дитині;
 - C) знайти стабільного родича, який зможе попіклуватися про дитину;
 - D) усі відповіді правильні.
10. Під час спілкування з людиною, яка перебуває у стані стресу, для його зменшення необхідно:
- A) голосно кричати на людину;
 - B) попросити описати навколишнє середовище;
 - C) обійняти.
11. Під час спілкування з учасником дорожньо-транспортної пригоди варто:
- A) не давати можливості людині говорити;
 - B) голосно кричати;
 - C) говорити з людиною спокійним голосом.
12. У спілкуванні з психічнохворою людиною необхідно:
- A) відстоювати свою точку зору;
 - B) погоджуватися з твердженнями як «зовсім справедливими», підкреслювати, що ви розумієте її почуття і переживання, уникати суперечок;
 - C) застосовувати силу.

13. Спілкуючись з особами, які перебувають в агресивному стані, необхідно:
- А) дати людині виговоритися, демонструючи свою готовність допомогти;
 - В) не дозволяти висловлювати свою точку зору;
 - С) застосовувати силу.
14. Правила поведінки та професійного спілкування з людиною з ознаками суїцидальної поведінки:
- А) намагайтеся ставити запитання відповідно до кожного конкретного випадку з метою розпочати хоч абиякий діалог;
 - В) говоріть дуже голосно, кричіть;
 - С) насміхайтесь над людиною, нібито її проблема зовсім нескладна.
15. Під час спілкування поліцейського з особами, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, слід пам'ятати, що найбільш небезпечною є:
- А) легка та середня стадії сп'яніння;
 - В) тяжка стадія сп'яніння.
16. Тактико-психологічний прийом спілкування з правопорушником, який полягає в тому, що відверта інформація правопорушника про себе може допомогти працівникові побудувати зв'язок, відносини саморозкриття:
- А) проникливість;
 - В) теплота;
 - С) перефразування.
17. Тактико-психологічний прийом спілкування з правопорушником, який полягає в тому, що поліцейський за допомогою голосу, зацікавленості, стурбованості допомагає особі швидше зізнатися у скоєному:
- А) проникливість;
 - В) теплота;
 - С) перефразування.

18. Тактико-психологічний прийом спілкування з правопорушником, який полягає в тому, що поліцейський повторює співрозмовникові його ж твердження іншими словами, зміст яких він уже передав працівнику:
- A) проникливість;
 - B) теплота;
 - C) перефразування.
19. Тактико-психологічний прийом спілкування з правопорушником, який застосовується для припинення протиправних дій на підставі демонстрації працівником поліції вигод і переваг у разі виконання порушником законних вимог представників органів правопорядку:
- A) демонстрація переваг і перспектив;
 - B) перефразування;
 - C) теплота;
 - D) затягування.
20. Тактико-психологічний прийом спілкування з правопорушником, унаслідок застосування якого в особи створюється уявлення стосовно працівника поліції як людини, яка намагається допомогти йому гідно вийти з важкої ситуації:
- A) демонстрація переваг і перспектив;
 - B) перефразування;
 - C) формування залежності.
21. Під час спілкування із жертвою домашнього насилля:
- A) дайте можливість висловитися жертві, слухайте уважно, не заважайте їй;
 - B) поясніть, що вона не винна;
 - C) поясніть, що життю потерпілої загрожує небезпека;
 - D) надайте допомогу в разі потреби у пошуку тимчасового притулку для безпечного розміщення постраждалих осіб;
 - E) усі відповіді правильні.

22. Під час спілкування поліцейського із жертвами сексуального насилля:
- A) не розпитуйте потерпілого про подробиці того, що сталося. У жодному разі не звинувачуйте його в тому, що сталося;
 - B) не намагайтеся відразу обіймати потерпілу особу. Візьміть її за руку або покладіть руку їй на плече. Якщо зауважите, що це людині неприємно, уникайте тілесного контакту;
 - C) спробуйте дізнатися про наявність тілесних ушкоджень, якщо є можливість, надайте першу медичну допомогу;
 - D) усі відповіді правильні.
23. Під час спілкування з людиною у візку необхідно дотримуватися таких правил:
- A) самовільно без дозволу котити візок;
 - B) у процесі спілкування обличчя співрозмовників мають бути на одному рівні (треба присісти або сісти поруч на стільці);
 - C) під час спілкування з людиною в кріслі-візку, яка є разом із супровідником, потрібно насамперед звертатися і розмовляти із супровідником.
24. Під час спілкування з людиною з вадами слуху й мови слід дотримуватися таких правил:
- A) у розмові з людиною з вадами слуху й мови необхідно дивитися безпосередньо на співрозмовника, повільно та чітко промовляти слова з виразною мімікою;
 - B) необхідно мати можливість спілкуватися за допомогою переписки: мати аркуші паперу, блокнот, ручку/олівець тощо;
 - C) щоб привернути увагу людини, яка не чує, необхідно торкнутися її злегка за плече або помахати до неї рукою. Починати розмову після того, коли вас помітили;
 - D) усі відповіді правильні.

25. У процесі спілкування з людиною з вадами слуху й зору необхідно дотримуватися таких правил:
- А) під час супроводу в приміщенні необхідно попереджувати про перешкоди, які є на шляху;
 - В) якщо незрячу людину припровадили до кабінету службової особи, необхідно інформувати, куди її привели, назвати цю людину й інших присутніх;
 - С) не можна замінювати читання будь-якого документа його переказом, особливо, якщо при цьому треба поставити підпис;
 - Д) не можна тягнути незрячу людину за собою. Треба попередити про необхідність руху та чітко пояснити, куди потрібно прямувати;
 - Е) усі відповіді правильні.

Відповіді

Номер запитання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Відповідь	В	В	В	В	А	А	Д	В	Д	В	С	В	А	А	А
Номер запитання	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
Відповідь	А	В	С	А	С	Е	Д	В	Д	Е					

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 1

1. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування : навч. посіб. К. : НАУ, 2016. 248 с.
2. Булгакова І. М. Storytelling (історії, які навчають). URL: <https://vseosvita.ua/library/navcalno-metodicnij-posibnik-storytelling-istorii-aki-navcaut-205089.html> (2020).
3. Ваньчик Ю. А. Професійне спілкування поліцейських із різними категоріями громадян. Вісник Чернівець. фак-ту Нац. ун-ту «Одеська юридична академія». 2020. Вип. 1. С. 60–63.

4. Галустян О. А., Захаренко Л. М., Юрченко-Шеховцова Т. І. Особливості професійного спілкування патрульних поліцейських з різними категоріями осіб : метод. реком. К. : НАВС, 2017. 45 с.
5. Гич Г. М. Сторітелінг як інноваційна методика формування мовної компетентності учнів ЗНЗ. Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки. № 4 (51). 2015. С. 188–191.
6. Голопич І. М. Застосування правоохоронцями методу «Сторітелінг» у профілактичних бесідах із підлітками. Education and science of today: intersectoral issues and development of sciences : Collection of scientific papers «ЛОГОС» with Proceedings of the II International Scientific and Practical Conference (Cambridge, October 29, 2021). Cambridge ; Vinnytsia : P. C. Publishing House & European Scientific Platform, 2021. Vol. 2. P. 49–50.
7. Запобігання та протидія домашньому насильству. URL: https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/Запобігання_та_протидія_домашньому_насильству
8. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції : [навчальний посібник] / [В. М. Бесчастний, Г. В. Мухіна, О. О. Новікова]; за ред. В. М. Бесчастного. Кривий Ріг : ДЮІ МВС України, 2017. 155 с.
9. Кримінальний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, № 25–26, ст. 131. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text>
10. Кутішенко В. П. Вікова та педагогічна психологія (курс лекцій) : навч. посіб. 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 128 с.
11. Матієнко Т. Тактичні особливості спілкування поліцейського з правопорушниками. Jurnalul juridic național: teorie și practică. 2020. С. 102–106.
12. Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях : метод. реком. / В. М. Клачко, В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська. К. : Нац. акад. внутр. справ, 2016. 48 с.
13. Пам'ятка з організації роботи органів та підрозділів національної поліції із забезпечення безпеки і порядку під час проведення чергових місцевих виборів. К., 2020. 120 с.
14. 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. 52 с.
15. Про запобігання та протидію домашньому насильству : Закон України від 7 груд. 2017 р. № 2229-VIII. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2018, № 5, ст. 35). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>
 16. Рішення Комітету Верховної Ради України у справах ветеранів, учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції та людей з інвалідністю від 9 грудня 2015 року «Щодо забезпечення рівного доступу людей з інвалідністю до правосуддя» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://volynrada.gov.ua/news/shchodo-zabezpechennya-rivnogo-dostupu-lyudei-z-invalidnistyu-do-pravosudnya>
 17. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. К. : Знання, 2011. 445 с.
 18. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням: 2-ге вид., виправ і доповнен. К. : Алерта, 2011. 696 с.
 19. Як говорити з дітьми про війну. URL: <https://osvitoria.media/experience/yak-govoryty-z-ditmy-pro-vijnu/>
 20. Як підтримати та заспокоїти дитину під час війни URL: <https://eo.gov.ua/yak-pidtrymaty-ta-zaspokoity-dytynu-pid-chas-viyny/2022/02/28/>

Розділ 2 СТРЕСОСТІЙКІСТЬ

ТЕМА 1

СТРЕС, ЙОГО ОЗНАКИ ТА ВИДИ

|| 1.1. Стрес та стресофактори

Стрес – стан напруженості, сукупність захисних фізіологічних реакцій, що настають в організмі тварин і людини у відповідь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів) – холоду, голодування, психічних і фізичних травм, опромінення, крововтрати, інфекції тощо.

Стрес – це захисна реакція організму на різні подразники, яка допомагає людині адаптуватися до умов, що часто змінюються, реакція на фізичні впливи зовнішніх чинників, що викликають ушкодження, опіки, отруєння, захворювання тощо, називається фізичним стресом. Тоді як реакція, спрямована на захист від впливу психічних чинників, що викликають сильні емоції, – це емоційний стрес або психічний стрес [4, с. 34].

Стрес включає такі складові: власне подію; сприйняття події; реакцію тіла на сприйняття події. Стресор – несприятливий фактор, що викликає в організмі тварини або людини стан напруженості – стрес.

Стрессова ситуація характеризується суттєвими фізичними і психічними навантаженнями, різноманітними сильними подразниками, що порушують звичний перебіг життя (нещастя, зневажливе ставлення, незаслужені образи, неправда, втрати, несподівані перепони), або браком подразників (монотонність, самотність, брак руху, інформації, ізоляція тощо) [4, с. 34].

Службова діяльність поліцейського нерідко пов'язана з підвищеними фізичними та психоемоційними навантаженнями,

напруженими конфліктними ситуаціями, реальним ризиком для життя, необхідністю діяти не тільки у своєму регіоні, а й по всій території держави.

Будь-яка ситуація службової діяльності поліцейського, зокрема перевірка документів, припинення порушень громадського порядку (у тому числі групових), затримання і конвоювання правопорушників, огляд транспортних засобів, охорона та захист учасників кримінального судочинства, фізичних і юридичних осіб, значних матеріальних цінностей, супроводження оперативно-розшукових заходів та слідчих дій, пов'язана з психічною напругою і потенційною загрозою «психологічного вибуху», що може перерости в гостре протистояння.

Фактори, що негативно впливають на ефективність професійних дій в екстремальних умовах

Непередбачуваність обставин. Екстремальні ситуації підвищеної складності виникають не щодня, завжди несподівано, вони є незвичними для працівників і потребують від них спроможності правильно орієнтуватися в непередбачуваних умовах, гнучкості, винахідливості, зваженості в діях.

Швидкість перебігу подій. Більшість складних ситуацій розвивається досить швидко, іноді блискавично. Це вимагає від працівника пильності, уміння не розгубитися за умов дефіциту часу, адекватно відреагувати на зміни обстановки й перебіг подій, готовності до будь-яких ускладнень, у тому числі вірогідності виникнення загрози власній безпеці.

Значні психічні та фізіологічні навантаження. За незвичних обставин працівники можуть зазнати комплексного впливу розумових, емоційних, вольових, фізичних навантажень, зміни режиму прийому їжі, погіршення умов для особистої гігієни, відпочинку та сну, несприятливих кліматичних і техногенних факторів тощо.

Невизначеність. Практично завжди працівникам поліції доводиться діяти за інформаційної невизначеності: неясності

щодо розгортання подій, нестачі інформації, різноманітних, іноді суперечливих даних.

Рівень особистої витривалості. Професійна діяльність здійснюється за умов постійного поспіху, необхідності вирішення складних відповідальних задач, порушення планів іншими терміновими завданнями, без перерв, у тісноті, іноді за відсутності належного освітлення, вентиляції, опалення, у польових умовах тощо. Це потребує від працівників поліції високого самовладання, стриманості, уміння мобілізувати себе для продовження якісної роботи та запобігання можливим ризикам.

Здатність приймати рішення. В екстремальних умовах кожен працівник зазнає значних, а іноді навіть надмірних навантажень, спостерігаючи за тим, що відбувається, виконуючи необхідні професійні дії. Він багато й напружено розмірковує, оцінює, робить висновки, приймає важливі рішення, продумує різні способи поведінки, мобілізує власні сили й можливості для досягнення визначеної мети.

Ризик. Ризик є в будь-якій професії і будь-якій справі. Однак у правоохоронній діяльності працівників підрозділів спеціального та особливого призначення він наявний майже постійно, а ступінь ризику, вірогідність допущення помилки та відповідальність за свої дії надто високі.

Помилкові дії працівників підрозділів поліції, несвоечасність їх реагування на актуальні події можуть призвести до серйозних наслідків, зокрема:

- втрати власного життя або отримання важкого поранення, що в подальшому може спричинити серйозні фізичні або психічні вади;
- загрози життю та здоров'ю присутніх;
- руйнування власного соціального статусу, престижу (звільнення з посади або притягнення до кримінальної відповідальності внаслідок непрофесійних дій);
- уникнення кримінальної відповідальності злочинцями;
- виникнення помсти з боку криміналітету, ймовірність фізичної розправи тощо.

У чому ж полягають організаційні, професійні та особистісні фактори, що зумовлюють стрес?

Організаційними факторами, що зумовлюють стрес, є:

- відсутність важливої справи;
- безцільність існування;
- конфлікт ролей;
- нецікава робота;
- незадовільні фізичні умови праці;
- перенавантаження чи недозавантаження роботою тощо.

Особистісними факторами, що зумовлюють стрес, є:

- смерть або хвороба близької людини;
- погані стосунки з рідними;
- зміна місця проживання;
- сексуальні проблеми, вагітність, проблеми зі здоров'ям;
- перехід на іншу роботу;
- притягнення до суду;
- вихід на пенсію;
- весілля тощо.

Фактори професійного стресу, що пов'язані з трудовою діяльністю:

- перенавантаження або недозавантаження роботою;
- незадовільні фізичні умови праці;
- дефіцит часу (коли постійно чогось не встигаєш зробити);
- необхідність самостійно ухвалити рішення.

Фактори стресу, що пов'язані з роллю працівника в організації:

- рольова невизначеність;
- рольовий конфлікт, коли суб'єкт вважає, що він робить те, чого не повинен або чого не бажає робити;
- відповідальність за інших людей і за якісь речі;
- занадто низька відповідальність, що боляче б'є по самолюбству й досить негативно впливає на результативність виконуваної роботи;
- низький ступінь участі в прийнятті рішень в організації.

Фактори, пов'язані з діловою кар'єрою:

- два основні стрес-фактори – професійна «неуспішність» та страх ранньої відставки;

- статус невідповідності, повільне або занадто швидке просування, фрустрація через досягнення «межі» своєї кар'єри;
- відсутність гарантованої роботи;
- невідповідність рівня вимог до певного професійного статусу.

Крім того, стресовими чинниками, які характерні для екстремальної ситуації, можуть бути:

- підвищений рівень потенційної загрози для життя;
- тривале виконання напруженої діяльності;
- тривале пригнічення основних біологічних і соціальних потреб;
- різкі й несподівані зміни умов життєдіяльності взагалі та професійної діяльності зокрема;
- важкі екологічні умови;
- відсутність контактів із близькими;
- проблеми в родині;
- неможливість змінити умови свого існування;
- інтенсивні й тривалі міжособистісні конфлікти;
- підвищена відповідальність за свої дії тощо.

Якостями, які найбільш негативно впливають на успішність професійної діяльності поліцейського в екстремальних умовах, є: надмірно висока інтенсивність психічної напруги; неспокій, тривога; розгубленість, нерішучість, уповільнення реакцій; побоювання невдачі; прагнення уникнути відповідальності; зниження спостережливості, пам'яті, кмітливості; погіршення спроможності об'єктивно та оперативно оцінити обстановку; пасивність, зниження активності, наполегливості, цілеспрямованості, винахідливості в досягненні професійної мети; відчуття слабкості, безсилля, втома без об'єктивних причин (відсутність травм, поранень, надмірних і тривалих навантажень), нездатність мобілізуватися; зростання дратівливості, втрата контролю над собою, імпульсивні, необдумані дії, що можуть становити небезпеку для себе й оточення тощо.

Загальними ознаками перебування у стані стресу є: підвищення артеріального тиску; підвищення рівня адреналіну

в крові; гормональні зміни та розлади сну, уваги, пам'яті, втомлюваність; збільшення частоти серцебиття; тремор кінцівок, апатія; спазми травного тракту; підвищене потовиділення.

ЕТАПИ ПЕРЕРОБКИ ТРАВМІВНОГО ДОСВІДУ

1. *Безпосередньо після психічного травмування може спостерігатися гостра реакція на стрес або заперечення того, що відбулося щось страшне, що травмівна подія якимось вплинула на подальше життя:* для осмислення пережитого може не вистачати зовнішніх і внутрішніх ресурсів; окрім того, сильний душевний біль і тривога змушують уникати повторного психотравмування.
2. *Флешбеки, інтрузії, кошмари:* проживання психотравми (незвичайні спогади) частіше через зорові образи та відчуття в тілі як реакція на тригери, що характеризується станом дисоціації чи сильного збудження, тривоги. Таке переживання важко (або й зовсім не можна) передати словами. Наявні симптоми посттравматичного стресового розладу (далі – ПТСР).
3. *Фрагменти* – збереження в імпліцитній пам'яті уривків пережитого таким чином, що вони втрачають сенс. У пам'яті може виринати образ, відчуття чи ізольована думка, але людина не знає, із чим це пов'язано. Як результат можуть формуватися тривожні розлади (зокрема, панічні атаки), фобії, соціальні страхи, розлади сну.
4. *Перенесення травмівного досвіду в стосунки та життєві ситуації* (наприклад, недовіра, очікування зради, звинувачення тощо).
5. *Приголомшливі історії* – спогади, що витісняють сьогоднішнє і займають суттєву частину психологічного й емоційного простору. Людина не може справитися і не може звільнитися від образу чи афективного стану. У повсякденному житті можна відсторонитися від досвіду. Починається переробка через кошмарні сни, що повторюються.

6. *Життєві теми* – форма повернення спогадів про травмівний досвід шляхом віддання переваги тим чи іншим напрямкам у житті (наприклад, загострене почуття справедливості, активність; неуспішність, зловживання психоактивними речовинами, безпомічність). Якщо досвід не був осмислений, неможливо досягти справжньої душевної близькості.
7. *Свідчення* – розповідь про пережите спокійно, без особливих емоцій, як про незначну подію.
8. *Метафори* – використання образів, символів. Можуть снитися яскраві сни, з'являється можливість знову зустрітися з травмівним досвідом (*техніка позбавлення від травми, автор Дженней Уайнхолд*).

|| 1.2. Види стресів та їх характеристика

Існує досить велика кількість різновидів стресів.

Фізіологічний стрес виникає від фізичного перевантаження організму і (чи) впливу на нього шкідливих факторів навколишнього середовища (зависока чи занижка температура в робочому приміщенні, сильні запахи, недостатня освітленість, підвищений рівень шуму).

Психологічний стрес є наслідком порушення психологічної стійкості особистості через низку причин: ображеного самолюбства; образи; роботи, що не відповідає кваліфікації. Крім того, такий стрес може бути результатом психологічного перевантаження особи: виконання занадто великого обсягу роботи та відповідальності за якість складної і тривалої роботи.

Варіантом психологічного стресу є емоційний стрес, що виникає в ситуаціях загрози, небезпеки, образи.

Інформаційний стрес виникає в ситуаціях інформаційних перевантажень чи від інформаційного вакууму. Крім того, на сьогодні виділяють так званий «менеджерський тип стресу», зумовлений багатьма факторами, пов'язаними з діяльністю менеджерів та їхніми взаєминами з людьми в умовах складних

ринкових відносин, коли динамічно змінюється навколишнє середовище й кон'юнктура ринку, посилюється конкурентна боротьба, і тому необхідно приймати оперативні адекватні управлінські рішення для забезпечення стійкого розвитку підприємства та його конкурентоспроможності [3, с. 85–87].

До видів стресу можна віднести *еустрес* та *дистрес*. Еустрес – викликаний позитивними подіями, або той, що дозволяє мобілізуватися та ефективно працювати. Дистрес – викликаний негативними подіями, або той, що зменшує наші можливості. Дистрес негативно впливає на організм і може повністю розладнати поведінку й діяльність людини. Хронічне переживання дистресу призводить до серйозних дисфункціональних та патологічних порушень в організмі.

Також розрізняють реальний та фантомний стрес. *Реальний стрес* – реальна небезпека для людини (швидка їзда, агресивна поведінка фанатів, робота на висоті та ін.). *Фантомний стрес* – уявна небезпека (страх перед важливою розмовою, негативне уявлення про своє майбутнє та ін.)

За періодами адаптації стрес поділяється на короткостроковий (або гострий), критичний та хронічний.

Адаптація – здатність живого організму пристосовуватися до змін навколишнього середовища, зовнішніх (внутрішніх) умов існування шляхом збереження і підтримання фізичної психічної рівноваги. Адаптація – основний спосіб життєдіяльності й виживання організму (виду). Стадії адаптації організму до шкідливого впливу було описано німецьким фізіологом Гансом Сельє ще в 1936 році. На його дослідження до цього часу посилаються, коли йдеться про ситуації, до яких потрібно пристосовуватися [4, с. 34].

Процес адаптації до стресової ситуації відбувається в такій послідовності: тривога (фаза шоку); мобілізація (фаза протишоку); опір, або резистенція; адаптація до стресової ситуації, фаза виснаження, яка може перейти в дистрес.

У відповідь на стан тривоги (перша фаза), викликаного стресом, організм реагує фізіологічними змінами, спрямованими

на мобілізацію (друга фаза) захисних сил організму. У цей час людина знаходиться у стані напруження і настороженості, проте фізично та психологічно почувається добре – зникають симптоми хвороб, зростає витривалість. Мобілізація розвивається впродовж 6 годин після впливу стресора і триває 24–48 годин. Тривалість третьої фази – резистентності, або опору – залежить від особливостей організму та специфіки ситуації. У цей час стійкість організму до сильних впливів середовища зростає і може закінчитися стабілізацією стану та адаптацією (четверта фаза) до стресової ситуації. Якщо адаптуватися до стресової ситуації людина не може, то опір змінюється виснаженням (п'ята фаза), різким зниженням розумової і фізичної працездатності. Ця стадія триває до 3-х діб. Людина у стадії виснаження потребує допомоги, що полягає або в психологічній підтримці, або в усуненні стресора. Виснаження може перейти у хронічний стрес (дистрес) (шоста фаза) [4, с. 35].

Хронічний стрес зумовлено наявністю постійного (чи такого, що існує тривалий час) значного фізичного й морального навантаження на людину (тривалий пошук роботи, постійний успіх, криза у стосунках або конфліктна ситуація, унаслідок якої її нервово-психологічний чи фізіологічний стан є надзвичайно напруженим). Хронічний – довготривалий стрес, що продовжує діяти на людину. Приклади: складна ситуація на роботі, тривалий конфлікт у сім'ї, переживання та спогади травматичних подій. Період адаптації до такого стресу є довгим та потребує значних змін у житті та, можливо, звернення за допомогою до спеціаліста.

Ознаки хронічного стресу:

- неможливість зосередитися на будь-чому;
- надто часті помилки під час роботи;
- погіршення пам'яті;
- постійне відчуття втоми;
- дуже швидке мовлення;
- періодично зникають думки;
- безпричинні болі голови, спини, шлунку;
- робота не приносить задоволення, як раніше;

- втрачається почуття гумору;
- якщо є залежність від нікотину, то різко зростає кількість викурених цигарок;
- з'являється пристрасть до алкогольних напоїв;
- спостерігається постійне відчуття голоду або, навпаки, втрата апетиту [4, с. 35].

Ще донедавна поняття психотравми – як травмівної події і як стану, спричиненого травмівною подією, – розглядалися в межах теорії стресу. Проте між стресом і психотравмою є відмінність. Як зазначає Н. Тарабріна, стрес стає психотравмою, коли внаслідок дії стресора відбувається порушення у психічній сфері людини. Стресором у таких випадках є травмівна подія, що характеризується раптовістю, руйнівною силою, інтенсивністю.

Травмівна подія, на відміну від стресової, пов'язана з фактом або загрозою смерті, серйозного тілесного ушкодження чи сексуального насильства, вона несе абсолютно нову інформацію, яку необхідно інтегрувати в попередній життєвий досвід.

Отже, стане стрес травмівним чи ні насамперед залежить від характеру стресора (події). Травмівними можна вважати події, коли людина зустрічається з фізичною смертю, зокрема події, що загрожують життю і фізичній цілісності людини: поранення, контузії, фізичне травмування; важкі медичні процедури; загибель чи смерть близьких людей, мирного населення; картини смерті, поранень і людських страждань; суїциди та вбивства. Такі події з великою ймовірністю призведуть до психічної травми.

Ця особливість травмівного стресу відображена у 5-му виданні DSM-5 (Американська психіатрична асоціація (APA), 2013), де психотравма визначається як «експозиція до смерті або загрози життю, серйозного ушкодження, або сексуального насильства в один (чи більше) з таких способів: безпосереднє переживання травмівної події (подій); перебування свідком подій, які трапилися з іншими; знання того, що травмівна подія (події) трапилася з членом сім'ї чи близьким другом – у випадках смерті або загрози життю члену сім'ї чи другові, якщо ця подія була насильницькою або непередбаченою;

переживання багаторазової або надмірної експозиції до нестерпних деталей травмивної події (подій) (наприклад, фахівці зі швидкого реагування, які збирають людські останки).

Коли Г. Сельє створював теорію стресу, то було відомо, що автономна нервова система розділена на дві гілки: симпатичну (мобілізація) та парасимпатичну (спокійний стан, імобілізація). Коли активується симпатична нервова система, то в небезпечних ситуаціях спрацьовує реакція «бий або тікай», а коли активується парасимпатична нервова система, то в разі загрози людина (чи тварина) завмирає.

Після відкриття Стефаном Поджерсом, професором психіатрії (м. Чикаго), директором Центру Мозку і Тіла, третьої гілки автономної нервової системи – **системи емоційного й соціального контакту** – уявлення про функціонування організму людини докорінно змінилося. Відповідно, змінилися і уявлення про стрес, психотравму та підходи до лікування посттравматичних розладів.

За Дженней Уайнхолд, дистрес можна вважати наслідком стресової травми, якщо навіть після відпочинку чи зміни способу життя в людини залишаються стресові симптоми. Стресова травма спричиняється сильними стресовими чинниками: втраченою, тривалим перебуванням в екстремальній ситуації, очікуванням нападу, обстрілу, перевтомою, важкими конфліктними ситуаціями в колективі, родині тощо.

Більший ризик для розвитку стресової травми в людей, які зазнали психічного травмування у віці від 3 до 7 років. Зазначена різниця між дистресом та стресовою травмою стосується і відмінності між професійним (емоційним) вигоранням та вторинною психотравмою («втомою від співчуття»), що може розвинути після тривалого спілкування з травмованими людьми. Прояви стресової травми схожі на симптоми хронічного стресу, але більш виражені. Наприклад: багато частіше доводиться робити не те, що хотілося б (дистрес); нічого не хочеться робити, усе потрібно робити через силу (стресова травма) або невдоволення близькими стосунками

та сексуальним життям (дистрес); немає близьких стосунків та сексуального життя (стресова травма).

На стресові та травмівні ситуації реагують по-різному. У разі стресової події в людини є досить часу (інколи кілька годин), щоб усе обдумати, прийняти рішення. У вирішенні завдання задіяними є неокортекс і система соціального й емоційного контакту.

Згідно з теорією Стефана Поджерса, нервова система реагує на виклики реального світу за принципом ієрархії, що складається з трьох циклів, один цикл може домінувати над іншим. Як правило, ми спочатку реагуємо на зовнішні подразники за допомогою найновішої системи – неокортексу, а якщо та не спрацьовує, то організм «включає» старшу систему – архікортекс, а потім найдавнішу – палеокортекс. Під час стресу домінує найновіша гілка нервової системи, а якщо це психотравма – то одна зі старіших систем. У разі несподіваної, загрозливої для життя події часу на роздуми немає; поведінка регулюється мигдалеподібним тілом – це наша швидка, автоматична, когнітивно неопрацьована реакція [4, с. 38].

|| 1.3. Стадії сприятливого переживання травмівної ситуації

Існують певні стадії сприятливого переживання травмівної ситуації.

Перша стадія – стадія орієнтування. На якусь мить людина завмирає, щоб зорієнтуватися. Організм перебудовується: активізується його найдавніша стовбурова частина та парасимпатична нервова система. Виділяються знеболювальні речовини, що притуплює, а іноді й зовсім відключає чутливість тіла – така реакція зменшує страждання, зберігає від больового шоку у випадку травмування. Багато військовослужбовців розповідали, як упродовж кількох годин після перелому чи поранення вони продовжували (без знеболювальних!) оборонятися, не відчуваючи болю.

Трапилася під час конфлікту на Сході України й така вражаюча історія. У бійця відірвало ногу, і він сам зупинив кровотечу, поклав відірвану ногу в рюкзак та якийсь час продовжував функціонувати (нога після операції прижилася). Окрім знеболювальних речовин, виділяються і гормони, необхідні для інтенсивного реагування на ситуацію – адреналін, норадреналін, кортизон. Серце починає битися швидше, кров від внутрішніх органів спрямовується до м'язів тулуба, рук і ніг, печінка виробляє більше цукру, щоб забезпечити м'язи енергією. Біологічний смисл стадії орієнтації полягає в максимальній мобілізації адаптаційних ресурсів організму, миттєвому переходу в стан напруженої готовності до боротьби чи втечі.

Друга стадія – опір (надзбудження). Активізуються лімбічна частина мозку, що відповідає за емоції, симпатична нервова система, активізуються і гормональні механізми, що зменшують вплив негативних чинників на організм. Якщо ці чинники виявляються дуже сильними чи зрозуміло, що безпечного середовища не буде довгий час, то організм готується до тривалої боротьби за життя. Упродовж певного часу, від 3 до 8 годин (інколи це може тривати кілька днів), людина без сну, без їжі й води може витримувати суттєві навантаження, яких не змогла б перенести у стані звичайного функціонування. Максимально стан мобілізації може тривати близько шести діб. Офіцер, що зазнав контузії під Іловайськом, настільки зосередився на тому, щоб вивести підлеглих із небезпечної зони, що блювота (одна з ознак контузії) в нього почалася лише на шосту добу, тільки тоді, коли він повернувся в частину.

Третя стадія – звільнення від напруження. Коли небезпека минає, організм починає повертатися до стану норми. Цьому передують своєрідне розвантаження, що характеризується неконтрольованим тремтінням тіла, яке може тривати кілька годин. Через тремтіння організм звільняється від напруження. Тремтіння починається зненацька (зразу ж після стресової події або через певний час), тремтить усе тіло чи окремі його частини. Цю реакцію зупинити не можна, оскільки, якщо

розрядки не відбудеться, у тілі залишаться м'язові затиски, унаслідок чого людина страждатиме від болю в м'язах, можуть початися психосоматичні розлади, проблеми зі шлунково-кишковим трактом, артеріальна гіпертензія тощо.

Четверта стадія – виснаження. У цей період людина відчуває пригнічення, безсилля, бажання плакати. Якщо сльози стримувати, то емоційної розрядки не відбувається, а внутрішнє напруження негативно впливає на фізичне та психічне здоров'я.

П'ята стадія – стабілізація стану. Коли людина не залишається наодинці з пережитим, а отримує допомогу й підтримку близьких, то настає полегшення, починається вихід із травмівної ситуації, повернення до звичайного життя. У цей час відбувається впорядкування і переосмислення пережитого: людина розповідає про те, що сталося, інтерпретує подію і, якщо необхідно, то змінює щось у способі життя, перебудовує стосунки, інтегрує отриманий досвід.

Шоста стадія – посткризове зростання. Результатом пережитого стає адаптованість до нової ситуації, може спостерігатися посткризове зростання, формується така особистісна якість, як психологічна пружність: здатність швидко відновлювати фізичне та психічне здоров'я після стресових і травмівних подій.

У випадку несприятливого переживання травмівної події людина «завмирає», у неї розвивається шоковий стан, а потім – найважча для переживання шокова травма.

Переживання травмівних ситуацій залежить від характеру травмівної ситуації/події; характеристики потерпілого та особливостей соціального середовища, зокрема наявності/відсутності соціальної підтримки.

Як уже зазначалося, найсуттєвішою особливістю травмівної ситуації/події є експозиція до смерті, а саме: перебування в ситуаціях, що загрожують життю і фізичній цілісності людини; поранення, контузії, фізичне травмування; важкі медичні процедури; загибель чи смерть близьких людей, мирного населення; картини смерті, поранень і людських страждань; суїциди та вбивства; умисні насильницькі дії; на війні – інтенсивність

переживання бойових дій та участь у вбивствах; спостерігання смерті, особливо безглуздої; втрата друга чи близької людини; захворювання, що загрожує життю, особливо болючі медичні заходи та процедури; непередбачуваність та неконтрольованість; сексуальна віктимізація; травми довшої тривалості чи більшої частотності.

Існують політравми та монотравми. *Політравма* – психотравма, що є наслідком численних повторюваних травм (наприклад, часті обстріли) або тривалих фрустрацій (наприклад, перебування в полоні). *Монотравма* – наслідок несподіваної одноразової загрозової для життя події.

Надаючи першу психологічну допомогу потерпілим у результаті воєнного конфлікту, потрібно зважати на фактори, від яких страждають люди в екстремальній ситуації:

- **раптовість**: чим менше очікується подія, тим більше вона руйнує психіку;
- **тривалість**: що довше перебуває людина в зоні екстремальної ситуації, то більше виснажується. Симптоми, які свідчать про дезадаптацію (розлади сну, виснаження, роздратування, неможливість сконцентруватися, розлади здоров'я тощо) зростають із кожним днем;
- **постійні зміни**: в екстремальних ситуаціях людина зазвичай потрапляє в зовсім нові й несприятливі умови життя. Навіть більше, періодично щось змінюється, психіка людини не встигає опрацювати нову, важливу для виживання інформацію;
- **масштаб руйнування після катастрофи**: очевидців вражають масштаби лиха, руйнування інфраструктури. Так, в Ізраїлі прийнято якомога швидше (інколи протягом кількох годин) ліквідувати наслідки терактів чи обстрілів. Завдяки цьому в людей складається враження, що громада сильна й може контролювати ситуацію;
- **неможливість контролювати своє життя**: в екстремальних ситуаціях трапляються події, хід яких змінити не може ніхто. Навіть власний побут (відпочинок, сон, їжу)

людина не завжди може контролювати. Якщо впродовж тривалого часу немає можливості взяти контроль над власним життям на себе, навіть у компетентних і зрілих особистостей можуть з'явитися ознаки «сформованої безпомічності»;

- **горе і втрати:** учасники воєнного конфлікту надовго розлучаються з родиною і звичним способом життя; втрачають роботу, часто переживають загибель близьких, друзів і, що найгірше, постійно очікують на втрати;
- **моральна невпевненість:** важче переживають ситуації, у яких доводиться приймати рішення, що суттєво впливають на життя як своє, так і інших (наприклад, кого рятувати, кого брати з собою, наскільки ризикувати, кого звинувачувати тощо);
- **поведінка під час травмівних подій:** не кожному вдається відразу якнайкраще впоратися зі складною ситуацією. Те, що і як людина робила чи не робила в екстремальних умовах, може суттєво вплинути на її самооцінку, надовго стати джерелом самозвинувачення.

Суттєвими для переживання травмівної події та розвитку посттравматичних розладів є такі характеристики людини:

- а) історія попереднього життя: наявність у минулому психічних розладів чи схильності до таких; проблеми з фізичним здоров'ям; зловживання потерпілого чи його батьків психоактивними речовинами; відсутність особистого досвіду перебування в екстремальних ситуаціях; численні психічні травми в минулому;
- б) особистісні характеристики: здатність адаптуватися до екстремальних ситуацій (проблеми з адаптацією виражаються в неадекватному реагуванні на те, що відбувається: агресивності, дратівливості чи тривожності, апатії, відчуженості тощо; зловживанні психоактивними речовинами для зняття емоційного напруження), рівень стресостійкості та психологічної пружності (psychological resilience);
- в) наявність чи відсутність травм розвитку.

Крім того, на психічне здоров'я людини згубно впливають такі особливості соціальної ситуації: розрив стосунків чи проблеми в родині; недостатня підготовка (брак необхідних знань, умінь та навичок); відсутність або спотворення інформації щодо екстремальної ситуації; нестача відомостей або негативна інформація щодо майбутнього (пільги, соціальні гарантії, компенсації); ізоляція або конфліктні стосунки в колективі; побутова невлаштованість (обмаль питної води, погане харчування тощо); неналежна організація вільного часу й відпочинку (наприклад, працює телевізор під час сну); відсутність допомоги та психологічної підтримки.

ТЕМА 2

УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ ТА ПОДОЛАННЯ ЙОГО НЕГАТИВНИХ НАСЛІДКІВ

|| 2.1. Стресостійкість та її складові

Від рівня стресостійкості та психологічної пружності залежить здатність адаптуватися до екстремальних ситуацій.

Що таке стресостійкість? *Стресостійкість* – це загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, що необхідний для організації нових умов, у яких цей стресор не буде загрозливим.

Основними специфічними ознаками відсутності стійкості до стресів є:

- низька диференційованість;

- зниження адаптаційного потенціалу;
- збереження біполярної структури організації факторів.

Стресостійкість має такі складові:

- **емоційний компонент:** уміння людини контролювати свій емоційний стан у передконфліктних і конфліктних ситуаціях; здатність відкрито виявляти свої емоції без припинення особистості опонента тощо;
- **вольовий компонент:** здатність до свідомого контролю та оволодіння собою, терпимості до інших, самовладання і самоконтролю, несприйнятливості щодо провокаційних дій опонента;
- **пізнавальний компонент:** уміння визначати початок передконфліктної ситуації, здійснювати об'єктивний аналіз причин її виникнення, прогнозувати розвиток конфлікту й можливі наслідки, швидко приймати правильні рішення;
- **мотиваційний компонент:** адекватність прагнень у конфлікті, їх спрямованість на пошук шляхів розв'язання суперечностей, здатність коригувати інтереси залежно від зміни обставин і конкретної ситуації;
- **психомоторний компонент:** уміння володіти своїм тілом, контролювати свої жести, міміку [3, с. 91–92].

Щодо ресурсів стресостійкості, то компонентами когнітивного ресурсу стресостійкості є:

- **функціональний компонент:** наявність відповідного потенціалу когнітивних функцій (уваги, пам'яті, мислення) особистості, які є необхідними умовами реалізації виходу з конкретної стресової ситуації;
- **компонент самооцінки:** з'ясування причин суб'єктивно низького або високого оцінювання стресової ситуації, адекватності такої оцінки та моделювання шляхів досягнення вищого рівня стійкості до стресів;
- **стильовий компонент:** наявність показників, які характеризують індивідуально-своєрідні прийоми переробки інформації про актуальну та стресову ситуацію;

- **соціально-когнітивний компонент:** соціально-психологічні особливості «викривлення» людиною інформаційного потоку, що відбувається за умов наявності ірраціональних та неконструктивних уявлень про свої можливості та часто є причиною виникнення стресових станів;
- **когнітивно-поведінковий компонент:** стратегія дій людини, яка спрямовується на подолання стресових ситуацій, а також характеризує особистий поведінковий тип діяльності, що може сприяти виникненню стресових ситуацій [1, с. 92].

До основних властивостей стійкості особистості до стресів відносять:

- **зв'язок стійкості зі зміною:** Стресостійкість пов'язана зі зміною (конструктивною – розвиток; неконструктивною – уникнення або психологічний захист як блокування; деструктивною – деградація);
- **стійкість та адаптаційно-діяльнісний механізм:** стресостійкість особистості проявляється в здатності адаптуватися до стресових ситуацій, зберігаючи високу ефективність і життєдіяльність;
- **стійкість і регуляція:** воля особистості є регулятором емоцій, що безпосередньо впливає на стійкість людини. Воля може стимулювати діяльність, підтримуючи певний рівень активності особистості та позитивне емоційне забарвлення. Надмірна вольова напруга може призвести до дезорганізації, зриву діяльності, проблем зі здоров'ям;
- **стійкість і механізми захисту:** механізми захисту можуть на деякий час послабити тривожність людини. Їхнє використання для боротьби з тривогою, стресом можливе тільки тимчасово, оскільки поки що не знайдено більш раціонального способу вирішення конфлікту та стресової ситуації.

Існують такі засоби психологічного захисту від стресів:

- **зміна орієнтацій:** людина з великим набором гнучких настановлень і досить великою кількістю різних

- цілей, яка здатна їх змінювати в разі невдачі, краще захищена від неврозів, ніж людина, однозначно орієнтована на досягнення тільки одного результату;
- **уміння знецінювати те, чого не зміг досягти:** необхідно вміти знизити значущість втрати, зменшивши цінність того, до чого прагнув. Переносити малі втрати легше, ніж значні;
 - **здатність заздалегідь помірковано осмислювати можливу невдачу та її наслідки:** підготовка психіки на випадок невдачі дозволяє уникнути комплексу неповноцінності як ознаки нервово-психічного відхилення, іноді попереднє осмислення невдачі збільшує шанси її уникнути;
 - **здатність відрізнити невдачу від катастрофи, чвар, лиха тощо:** властивість об'єктивно оцінювати те, що спочатку вбачається катастрофічним або трагічним;
 - **навички розслаблення:** зняття психологічної напруженості за допомогою техніки релаксації – умова збереження нервової системи у здоровому стані. Формула цього засобу досить проста: кожному серйозному напруженню повинна відповідати так звана релаксаційна пауза;
 - **довірливе спілкування:** наявність можливості відверто розповісти кому-небудь про свої невдачі спричиняє ефект «розділеного горя». Скинути з душі тягар, одержати пораду від людини, якій довіряєш, а разом з тим й імпульс до нової діяльності, досягнення нових цілей – дієвий засіб захисту від неврозу;
 - **імаготерапія** – уявне відтворення позитивних образів для витіснення несприятливих переживань (образів людей) для наслідування, приємних ситуацій із минулого життя, свого благополучного майбутнього тощо);
 - **гумор:** почуття гумору – така емоційна реакція, що перетворює потенційно негативну емоцію на її протилежність, на джерело позитивних емоцій. Функція гумору, по суті, полягає в тому, щоб забезпечити задовільне самопочуття в дуже незадовільній ситуації. Для цього необхідне вміння

подивитися на ситуацію, у якій ти опинився, і на самого себе збоку, знайти смішне в собі;

- **уміння відокремлювати службові стосунки від особистих** є надійним засобом збереження душевної рівноваги та підвищення продуктивності діяльності. Відіграє важливу роль для подолання деструктивних конфліктів в організації управлінська компетентність керівника.

Факторами, які можуть пом'якшувати вплив стресу на людину, можуть бути: соціальна підтримка, стійкість, оптимізм, реактивність вегетативної нервової системи.

Соціальна підтримка включає всі види допомоги, наданої особі людьми, з якими вона має будь-які соціальні зв'язки. Соціальна підтримка буває чотирьох видів:

- *емоційна* – прояви участі й зацікавленості, які показують нам, що ми небайдужі людям;
- *оцінювальна* – допомога людині в оцінюванні й осмисленні її проблем;
- *інформаційна* – порада, як упоратися з проблемою;
- *інструментальна* – матеріальна допомога або допомога конкретними діями.

Стійкість – це сукупність таких особистісних рис, як відповідальність, прагнення до подолання труднощів і внутрішнього контролю, що сприяють високому опору стресу.

Оптимізм – загальна тенденція до очікування вдалих наслідків. У стресовій ситуації оптимісти більше орієнтовані на дії та аналіз проблеми, з більшим бажанням шукають соціальної підтримки й у своїх оцінках стресової ситуації більше схильні підкреслювати позитивні аспекти.

На людей з відносно менш збудливою вегетативною нервовою системою (далі – ВНС) стрес впливає слабкіше, ніж на тих, чия ВНС має високу реактивність.

Слід акцентувати на тому, що найпоширенішими й ефективними методами авторегулятивного антистресового поведіння є: релаксація, концентрація уваги, авторегуляція подиху, самопрограмування на витривалість до стресу.

Релаксація – це метод, завдяки якому можна частково або повністю позбутися фізичного або психічного напруження.

Концентрація уваги – це ступінь зосередженості людини на певному об'єкті. Чим більше концентрована увага на певному об'єкті, тим більше гальмуються впливи побічних стимулів, тим менше ми їх помічаємо, тим продуктивніша діяльність, пов'язана з певним об'єктом.

Самопрограмування – один з основних методів саморегуляції, за допомогою якого людина сама встановлює своєму організму програму дій.

Основними психологічними засобами управління стресами вважають: вольовий контроль за станом свого організму на основі опанування методів аутотренінгу, послідовної м'язової релаксації; свідому зміну процесів сприйняття та оцінки ситуації (заперечення, витіснення, раціоналізацію); емоційно-психологічну розрядку за допомогою сну, сліз, розмови з іншими людьми, обмеженого прийому алкоголю, розваг, фізичних вправ тощо; зміну позицій щодо проблеми (зниження вимог і претензій до себе та до інших, «передовірення» іншим вирішення проблеми, ігнорування проблеми) [2, с. 81–82].

Стрес, крім негативного, може здійснювати й позитивний вплив, який сприяє мобілізації зусиль людини для виконання роботи. Оскільки стреси неминучі, працівник поліції повинен навчатися управляти ними.

|| 2.2. Управління стресами

Управління стресами – це процес цілеспрямованої дії на працівників з метою адаптації їх до стресової ситуації, усунення джерел стресу й опанування методами їх нейтралізації усім особовим складом.

Можна виокремити певні етапи взаємодії зі стресом: підготовку до стресу; переживання стресу; вихід зі стресу.

Зазначимо алгоритм дій на кожному з етапів взаємодії.

Етап підготовки до стресу – комплекс дій, які необхідно зробити до зустрічі зі специфічним стресом або стресовою ситуацією. На цьому етапі зробити діагностику: «Що мене чекає? Які стреси/труднощі я зустрінуну? Що необхідно зробити?». Тобто описати характер ситуацій, передбачити складнощі та власні «стресові стани» тощо.

Потім розробити план дій на випадок різноманітного розвитку стресової ситуації: у вигляді «якщо..., то...». План повинен бути досить деталізованим. Тоді у скрутній ситуації його можна застосувати й відпрацювати. На цьому етапі треба приділити увагу тренуванню специфічних робочих навичок, що допомагають подолати стресові стани, а саме визначити, які навички можуть допомогти впоратися з цими ситуаціями, та опанувати відповідні навички в ході групового навчання або індивідуальної роботи.

Наступний етап – етап переживання стресу. **Переживання стресу** – комплекс дій, які необхідно здійснити у разі настання специфічного стресу або стресової ситуації.

Алгоритм дій:

- **стій** – зупинися, зроби паузу (навіть 2–3 секунди), дозволь говорити заявнику;
- **думай** – прийми рішення про те, що потрібно робити;
- **дій** – дай чітку інструкцію заявнику щодо оптимальних дій у його ситуації. Застосувати раніше розроблені сценарії. Згадати, чи ти розробив оптимальний сценарій дій на такий випадок? Чи можеш ти скористатися минулим досвідом? Згадати, можливо дії в такій ситуації описані в статутах та інструкціях? Чи адекватна інструкція поточній ситуації? Зроби вибір і чітко відпрацюй його. У незнайомій ситуації зверніться до керівника або більш досвідченого товариша за порадою.

На цьому етапі дуже важливим є визначення свого психічного стану. Якщо ви самі переживаєте стрес, спробуйте чітко промовити свій стан, дати йому назву чи намалювати його. Це допоможе абстрагуватися від переживань і знизити рівень напруження.

Що необхідно зробити? Чітко ідентифікувати ситуацію. Отримати необхідну консультацію. Передати інструкцію щодо подальших дій заявнику.

Арттерапія – гарний засіб зниження поточного стресового стану. Під час розмови або в перервах – малюйте прості малюнки на чернетках чи у спеціальному записнику. Можна також зафарбовувати дорослі розмальовки:

- втомився – малюй квіти;
- сердитий – малюй лінії;
- нудно – малюй різними кольорами;
- сумно – малюй райдугу;
- обурений – рви папір на маленькі шматки;
- бажаєш розслабитися – малюй візерунки.

Рефрэймінг – термін, який широко використовується в нейролінгвістичному програмуванні (оскільки далі в тексті скорочення не вжито, пропоную його не використовувати) для опису процедур переосмислення та перелаштування механізмів сприйняття, мислення, поведінки з метою позбутися від невдалих (можливо, навіть патогенних) психічних шаблонів. Кожна ситуація має недоліки й переваги. Під час стресу ми звертаємо увагу лише на один бік ситуації, тому не можемо сприймати її повноцінно. Необхідно дозволити собі поглянути на ситуацію з різних боків.

Глобалізація – порівняння ситуації з можливою та ще гіршою на її фоні поточна проблема може виявитися менш серйозною. Ви розбили автівку, але залишилися неушкодженими. Ви могли потрапити до лікарні. Це було б гірше, ніж нинішня ситуація.

Дуже корисною може бути м'язова релаксація.

Існують певні поради щодо м'язової релаксації, які спрямовані на різні частини тіла:

- **долоні:** максимально стисніть кулаки;
- **плечі:** дотягніться плечима до вух;
- **груди-спина:** спробуйте схрестити лопатки;
- **стопи:** дотягніться пальцями до гомілки;
- **гомілка-стегно:** носки ніг фіксовані, п'яти піднімаються;

- **верхня третина обличчя:** зморщіть лоба, зробить здивований вигляд;
- **середня третина обличчя:** до наморщеного лоба додайте скошеність очей;
- **нижня третина обличчя:** «Буратіно» (відведіть куточки рота до вух), «Поцілунок».

Можна також застосовувати такі вправи для оволодіння мистецтвом розслаблення:

- **покладіть руку на стіл.** Із силою стисніть її в кулак. Відчуйте напругу в м'язах і суглобах. Потім різко розтисніть долоню. Зосередьте всю свою увагу на руці й розслабте її. Вона повинна лежати без руху, жоден суглоб, жоден м'яз не повинен працювати. З'являється почуття «немов рука чужа». Повторіть цю вправу кілька разів;
- **учіться розслаблюватися лежачи, сидячи, стоячи.** Спочатку лежачи. Лягаєте на спину у вільному одязі на рівну поверхню. Знайдіть зручну позу. Зробіть так, щоб руки й ноги стали нерухомими та байдужими. Намагайтеся відчутти, коли тіло починає німіти, м'язи розслаблюються і відпочивають. Розум повинен контролювати положення тіла. Спочатку ви повинні переконатися, що ноги, гомілки відпочивають. Усі м'язи повинні бути розслабленими;
- **тепер згадайте про руки.** Розслаблення почніть із пальців. Напруга знімається через зап'ястя і лікті до пліч. Немає ні втоми, ні напруги, взагалі ніяких відчуттів;
- **переходьте до тіла.** Уявіть собі, що ваше тіло – іграшковий будинок. Думайте про тих гномиків, що сидять у ньому й керують вашими органами. Накажіть їм піти. Спочатку женіть їх до попереку (при цьому розслабляйте м'язи). Нехай вони припинять свою роботу й ідуть. Відчуйте, що після цього ви знесилені та спокійні. Потім ви повинні усвідомити, що тіло розслаблене;
- **голова – найголовніший орган.** Згадайте про рот. Ваші губи стиснуті. Розслабте їх і не напружуйте. Тепер

закрийте очі. Без усяких зусиль, без напруги зімкніть віки.

При цьому не робіть зусиль і різких рухів.

Від одного фізичного розслаблення користі мало, якщо розумово людина знаходиться в напрузі. Повинні бути забуті всі переживання, неприємності, незроблені справи й турботи. Потрібно постійно тренувати розум. Лежачи із заплющеними очима, примусьте себе не зосереджувати думки на своїх життєвих проблемах. Постарайтеся ні про що конкретне не думати.

Другий етап оволодіння мистецтвом розслаблення:

- **сеанс нерухомості на стільці** – невід’ємне положення для міркувань. На голову покладіть аркуш паперу й сидіть, немов статуя, якийсь час;
- **сидячи з аркушем на голові, закрийте очі.** Постарайтеся, не змінюючи пози і не впустивши аркуша, розслабити всі м’язи;
- **коли опануєте розслаблення в цій позі**, намагайтеся не думати про те, що у вас на голові лежить аркуш;
- **потім потрібно вчитися розслабленню стоячи.** Головна мета полягає в тому, щоб тіло підкорялося уявному наказові й за лічені секунди розслаблювалося. Руки висять, як батоги, голова звисає на груди, очі закриті. Уся увага концентрується на м’язах і суглобах. Вони повинні поступово піти з уявного відчуття вашого тіла. Не слід відволікатися від виконання вправи ні на мить. Вправа триває від однієї до декількох хвилин і повторюється багаторазово;
- **станьте, розслабте тіло**, потім зробіть різке м’язове зусилля, немов піднімаєте важкий предмет. Напружте всі м’язи й суглоби. Після цього стряхніть виниклу напругу й знову починайте розслаблення. Так ви навчитеся легко переходити від фізичної напруги до спокійного розслаблення тіла;
- **починайте робити вправу з розслаблення стоячи.** Тепер, не змінюючи цього стану, подумки уявіть, що ви взяли в руки вантаж, ви напружені, робите зусилля,

у вашій уяві м'язи й суглоби працюють. Після цього подумки скиньте із себе цей вантаж і знову розслабтеся. Виконуючи цю вправу, тіло має зберігати стан розслаблення. Думки не повинні впливати на нього, усе має відбуватися тільки в уяві. Повторіть цю вправу кілька разів.

Головне в мистецтві розслаблення – робота не тільки з тілом, але й з думками. Не слід забувати, що супроводжувати цю роботу повинна увага розуму, сконцентрована тільки на цьому процесі. Ви маєте позбутися всіх сторонніх думок. Розум повинен, як і тіло, занурюватися у спокійний, умиротворений стан, слабшати й розчинятися в тиші та спокої. Велику роль при цьому відіграє самонавіювання і гіпноз.

Третім етапом подолання стресу є етап виходу зі стресу. **Вихід зі стресу** – комплекс дій, які необхідно виконати в умовах специфічного стресу або стресової ситуації.

Алгоритмом дій на цьому етапі є аналіз та звіт. **Аналіз** – аналіз події/розмови/стресу, що трапився, та власних дій. Усвідомити, що ситуація завершена; відповісти собі на питання: *Чи мав я сценарій дій на такий випадок? Він справцював чи ні? Що я зробив добре? Що потрібно буде зробити краще наступного разу?*

Звіт – зниження емоційної напруги через усне мовлення, «поплакатися». Проговорити свої емоції з приводу ситуації керівникові, колезі, другу, родині, самому собі у щоденнику, психологу тощо.

Стоп-реакція – зупинка переживань вольовим зусиллям. Мисленнєве зачинення дверей, закінчення ситуації. Зупиніть будь-які свої дії. Уявіть саму проблему, ситуацію і свої емоції. Зберіть їх разом і викиньте в уявний смітник, зачиніть у коморі, закрийте двері або позбавтеся від них іншим приємним способом.

ТЕМА 3

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

|| 3.1. Перша психологічна допомога та її складові

Перша психологічна допомога (далі – ППД). Прошу звернути увагу на скорочення, адже останнє слово «Допомога» – це сукупність заходів загальнолюдуьської підтримки та практичної допомоги ближнім, які зазнають страждання і перебувають у стані стресу (або: які відчують страждання і потребу).

Вона включає:

- ненав'язливе надання практичної допомоги та підтримки;
- оцінку потреб і проблем;
- надання допомоги в задоволенні насущних потреб (наприклад, таких як їжа, вода, інформація);
- уміння вислуховувати людей, але не примушуючи їх говорити;
- уміння втішити й допомогти людині заспокоїтися;
- надання допомоги в отриманні інформації, встановленні зв'язку з відповідними службами та структурами соціальної підтримки;
- захист від подальшої шкоди.

Важливо також розуміти, чим не є ППД. Це не та допомога, яку можуть надавати лише фахівці, це не професійна консультація, ППД не передбачає детального обговорення подій, які викликали стан дистресу, це не прохання до потерпілого проаналізувати, що з ним відбулося, і встановити точну хронологію та суть подій.

ППД можна надавати в будь-якому досить безпечному місці або в місцях надання допомоги постраждалим, зокрема, у медичних закладах, притулках, таборах переселенців, школах, пунктах розподілу продуктів харчування або інших видів допомоги. Бажано намагатися надавати ППД там, де є можливість поговорити з людиною без перешкод з боку інших осіб.

Існують етичні правила надання ППД, які мають на увазі захист безпеки, гідності та прав людини.

Для надання ППД необхідно: бути чесним і гідним довіри; поважати право людей самим приймати рішення; усвідомити й відкинути власні упередження та забобони; чітко дати людям зрозуміти, що навіть якщо вони відмовляться від допомоги зараз, вони можуть звернутися за нею в майбутньому; дотримуватися конфіденційності й не допускати необґрунтованого поширення отриманих від людини анкетних даних; поводити себе з урахуванням особливостей культури, віку та статі постраждалих.

Людині, що надає допомогу, не можна зловживати своїм становищем, просити гроші або послуги за надання допомоги, давати помилкові обіцянки чи повідомляти недостовірні відомості, перебільшувати свої знання та навички, нав'язувати свою допомогу, вести себе настирливо й безцеремонно, примушувати людей розповідати про те, що з ними відбулося, розповсюджувати отримані відомості особистого характеру, давати оцінку вчинкам і переживанням людей.

Під час надання ППД варто також бережно ставитися до себе. Відповідальне надання допомоги означає турботу про власне здоров'я і благополуччя, а саме:

- хоча ви надаєте допомогу іншим, на вас може негативно позначитися пережите у кризовій ситуації або ви та ваша сім'я опинитесь серед постраждалих;
- важливо звернути особливу увагу на власне благополуччя і бути впевненим, що ви фізично та емоційно в змозі допомогти іншим;
- бережіть себе, щоб краще піклуватися про інших. Якщо ви працюєте в команді, поцікавтеся самопочуттям своїх товаришів.

Що необхідно говорити й робити під час надання ППД:

- постарайтеся знайти для розмови тихе місце, де вас ніщо не відволікатиме;
- поважайте конфіденційність і намагайтеся не розголошувати повідомлені вам особисті відомості;

- будьте поруч із людиною, але дотримуйтеся необхідної дистанції з урахуванням її віку, статі та культури;
- показуйте своїм виглядом, що уважно слухаєте мовця, наприклад, киваючи головою чи вимовляючи короткі підтверджувальні репліки;
- будьте терплячим і спокійним;
- надавайте фактичну інформацію, якщо вона у вас є. Чесно говоріть, що знаєте, а чого не знаєте: «Я не знаю, але спробую для вас дізнатися»;
- надавайте інформацію так, щоб її легко було зрозуміти, тобто простими словами;
- висловлюйте співпереживання, коли люди говорять вам про свої почуття, перенесену втрату чи важливі події (втрату будинку, смерть близької людини тощо);
- дайте людині можливість помовчати.

Чого не можна говорити й робити:

- не змушуйте людину розповідати, що з нею відбулося;
- не перебивайте і не квапте співрозмовника (наприклад, не дивіться на годинник і не говоріть занадто швидко);
- не торкайтеся до людини, якщо не впевнені, чи прийнято це в її культурному середовищі;
- не давайте оцінок тому, що людина зробила або не зробила, або її емоціям;
- не вигадуйте того, чого не знаєте;
- не використовуйте занадто спеціальні терміни;
- не давайте помилкових обіцянок;
- не переказуйте співрозмовнику оповідання, почуті від інших;
- не повідомляйте про свої власні труднощі;
- не думайте і не дійте так, немов зобов'язані вирішити за іншого всі його проблеми;
- не позбавляйте людину віри у власні сили та здатність самій подбати про себе;
- не кажіть про людей, використовуючи негативні епітети (наприклад, не називайте їх «божевільними»).

До оперативних принципів надання ППД належать:

- дивитися;
- слухати;
- спрямовувати.

Ці принципи допоможуть правильно оцінити кризову ситуацію і забезпечити свою безпеку, знайти підхід до постраждалих, зрозуміти, що їм необхідно, направити їх туди, де вони зможуть отримати практичну допомогу.

|| 3.2. Надання першої психологічної допомоги

Слід акцентувати увагу на завершенні надання ППД, зазначивши, що необхідно пояснити людям, що ви йдете, а якщо хтось інший буде допомагати їм з цього моменту, краще познайомити їх з новою людиною.

Якщо ви направили потерпілого до інших служб, поясніть, чого слід чекати, і переконайтеся, що в нього є необхідна інформація для підтримки подальшого зв'язку. Незалежно від того, яким був ваш досвід спілкування з потерпілим, попрощайтеся на позитивній ноті, побажавши йому благополуччя.

Загальні рекомендації щодо надання ППД:

- ***зміна місця події:*** спостереження за місцем, де сталася травмувальна подія, може погіршувати стан людини. Тому необхідно вивести її в іншу кімнату, завести з вулиці до будинку, посадити в машину, повернути спиною до місця дорожньо-транспортної пригоди тощо;
- ***відсторонення глядачів, що не були свідками події:*** наявність сторонніх осіб, що спостерігають за людиною, може погіршувати деякі психоемоційні стани. Варто забезпечити достатню дистанцію між сторонніми та потерпілим;
- ***забезпечення водою, їжею, гарячими напоями:*** психоемоційний стан може ускладнюватися через спрагу, відчуття голоду. Навпаки, споживання води та їжі може

- заспокоїти людину. Тож слід запропонувати води, попросити зварити каву, спитати, коли людина востаннє їла (якщо є підозра про довготривале голодування);
- **фізичний контакт** дозволяє повернути увагу людини до тілесних почуттів. Необхідно обережно підтримувати безпосередній фізичний контакт або фізичний контакт через предмет: рукостискання, масаж, підтримка за плечі, розтирання частин тіла, огляд на предмет наявності травм;
 - **психологічна та фізична безпека**: людина повинна відчувати, що вона знаходиться в безпеці. Варто захистити потерпілого від можливої агресії з боку нападників, коротко, чітко та впевнено пояснити, що саме збирається зробити поліцейський заради безпеки громадянина. Доречно використовувати фрази: «Ми залишаємося з вами», «Ми зараз викличемо швидку», «Ми зателефонуємо вашим близьким», «Ми сповістимо патрулі»;
 - **залучення до спільної активності**: чим більше людина залучена до спільної активності, тим менше в неї можливостей до занурення у власні емоційні стани. Необхідно запропонувати спільну активність: переставити меблі, посунути важкі речі, зварити каву (коли немає загрози від людини), заповнити протокол, письмово викласти обставини справи, провести заміри разом із поліцейським;
 - **залучення до активної розмови**: чим більше людина розмовляє про подію, що сталася, а особливо про свої почуття та переживання, тим менше напружи вона залишає в собі. Слід ставити питання про почуття, про подію, що трапилася, спонукати людину до розповіді про те, що відбувалося, підтримувати контакт та розмову з людиною.

АЛГОРИТМ ДІЙ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО ПІД ЧАС НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ОСОБАМ, ЯКІ ЗНАХОДЯТЬСЯ У СКЛАДНИХ ЕМОЦІЙНИХ СТАНАХ

АПАТІЯ (байдужість) – хворобливий стан, який характеризується байдужим ставленням до навколишнього, зникненням зовнішніх проявів емоційних реакцій.

Ознаки апатії:

- байдуже ставлення до оточення, до того, що відбувається;
- млявість;
- загальмованість;
- мовлення уповільнене, великі паузи між фразами.

Що робити?

- постійно тримати в полі зору, щоб людина не заподіяла собі шкоди;
- намагатися привернути увагу та змусити взаємодіяти з вами;
- ставити прості питання: «Як тебе звати?», «Хочеш їсти?» тощо;
- відвести від місця події, допомогти зручно влаштуватися;
- утримувати фізичний контакт;
- якщо немає можливості відпочити (подія на вулиці, у громадському транспорті), то більше розмовляйте з потерпілим, залучайте його до будь-якої спільної діяльності.

Важливо! *Не можна лишати людину напризволяще, без підтримки й допомоги. Інакше апатія може перерости в депресію (гнітючі думки, почуття провини, пасивна поведінка, пригнічений стан), можуть з'явитися суїцидальні наміри та спроби вчинити самогубство.*

СТРАХ – внутрішній стан, що обумовлений загрозою реального або передбачуваного лиха.

Ознаки страху:

- напруження м'язів (особливо м'язів обличчя);
- сильне серцебиття;
- прискорене поверхнєве дихання;
- беспорядність, знижена здатність до контролю власної поведінки.

Що робити?

- покладіть руку потерпілого собі на зап'ястя для відчуття вашого спокійного пульсу, що є сигналом: «Я зараз поруч, ти не один!». Також можна постійно підтримувати фізичний контакт із людиною;
- підтримка зорового контакту;
- пояснення потерпілому чіткого плану дій: «Ми будемо робити далі...», «Ми знаємо, що робити, не хвилюйтеся»;
- дихайте глибоко й рівно, спонукайте потерпілого дихати в одному з вами ритмі;
- якщо потерпілий говорить, слухайте його, виявляйте зацікавленість, розуміння, співчуття;
- легкий масаж найбільш напружених м'язів тіла.

Чого не можна робити? *Висміювати людину, називати боягузом: бояться всі, адже страх – корисна емоція, він допомагає уникнути небезпеки й вижити; боротися зі страхом потрібно лише тоді, коли він надмірний і заважає жити та виживати.*

СТУПОР – стан нечутливості, отупіння, нерухомості в людини, який виникає під час психічних захворювань, отруєнь, травматичних ушкоджень мозку тощо.

Ознаки ступору:

- різке зменшення або повна відсутність рухів і мовлення;
- відсутність реакції на зовнішні подразники (шум, світло, дотики);
- непорушність, яка може доходити до «заціпеніння» в певній позі, стан повної нерухомості або колапсу.

Що робити?

- долоню вільної руки покладіть на груди потерпілого й керуйте його диханням;

- людина, знаходячись у стані ступору, може чути й бачити. Тому необхідно будь-якими засобами досягти реакції потерпілого, вивести його із заціпеніння. Наприклад, говорити йому на вухо тихо, повільно й чітко те, що може викликати сильні емоції (можна негативні);
- постійно розмовляйте з людиною. Наполягайте на тому, щоб вона виконувала прості дії (стискала вашу долоню, кивала, згинала руки, відповідала на прості запитання);
- легкий масаж плечей, потилиці, стискання рук потерпілого.

Важливо! *Не можна залишати потерпілого без допомоги. У такому стані людина безпомічна, вона не може подбати про себе й уникнути небезпеки. Якщо ступор триватиме довго, настане фізичне виснаження.*

ПСИХОМОТОРНЕ ЗБУДЖЕННЯ. Іноді потрясіння буває таке сильне, що потерпілий розгублюється і не може зрозуміти, що відбувається довкола: де вороги, а де свої; де небезпека, а де порятунок? Людина втрачає здатність логічно мислити і щось вирішувати, вона не знаходить собі місця, поводить ся, як зацькований звір, що намагається вирватися з клітки.

Ознаки психомоторного збудження:

- різкі рухи, часто безцільні й безглузді дії;
- неприродне голосне швидке мовлення (людина говорить не зупиняючись, іноді – безглузді речі);
- потерпілий часто не реагує на оточення (на зауваження, прохання, накази інших людей).

Що робити?

- пам'ятайте, що постраждалий може завдати ушкоджень собі чи іншим особам;
- використовуйте прийом «обхоплення»: перебуваючи позаду, просуньте свої руки потерпілому під пахви, притулите його та злегка схиліть на себе;

- ізолюйте потерпілого. Нехай поруч буде якомога менше людей. Проте не залишайтеся наодинці з постраждалим! Це може бути небезпечно;
- дайте потерпілому можливість «розрядитися». Наприклад, виговоритися чи зробити щось, пов'язане з високим фізичним навантаженням;
- демонструйте доброзичливість, навіть якщо ви не згодні з потерпілим;
- замість звинувачень «Що ти за людина! Чому не можеш помовчати?!» скажіть про своє ставлення до його дій: «Ти дуже знервований. Тобі хочеться все розбити. Може, разом спробуємо знайти вихід із цієї ситуації?». Якщо звинувачувати постраждалого, то можна стати об'єктом його агресії!
- масажуйте постраждалому «позитивні» точки. Говоріть спокійним голосом про його стан, почуття («Тобі хочеться щось зробити, щоб це припинилося. Ти хочеш схватися від того, що відбувається»).

Важливо! *Не можна сперечатися, сваритися з потерпілим; удаватися до прямої агресії щодо нього (наприклад, бити); ставити запитання; говорити фрази з часткою «не», що стосуються небажаних дій (наприклад, «Не біжи», «Не розмахуй руками», «Не кричи»), бо якщо висловлюватися в такий спосіб, то людина буде чути протилежне: «Біжи! Розмахуй руками! Кричи!», збудження зростатиме, натомість скажіть: «Зупинися», «Йди зі мною», «Опусти руки», «Спробуй говорити тихіше, повільніше».*

АГРЕСІЯ – це фізична або словесна поведінка людини, спрямована на пошкодження або зруйнування.

Ознаки агресії:

- дратівливість;
- невдоволення;
- гнів;

- намагання вдарити когось;
- удари руками по чомусь (наприклад, по стіні);
- словесні образи, лайка;
- м'язове напруження;
- підвищення кров'яного тиску.

Що робити?

- максимально обмежте кількість присутніх;
- дайте потерпілому можливість «випустити пару» (виговоритися, розбити непотрібний предмет);
- доручіть йому роботу, пов'язану з високим фізичним навантаженням;
- демонструйте доброзичливість. Навіть якщо ви не згодні з потерпілим, не звинувачуйте його самого, а висловлюйтеся з приводу його дій. Інакше агресивна поведінка буде спрямованою на вас;
- намагайтеся розрядити обстановку коментарями або діями;
- якщо не надати допомогу розлюченій людині, це призведе до небезпечних наслідків: через зниження контролю за своїми діями людина здійснюватиме необдумані вчинки, може нанести каліцтва собі й іншим.

Важливо! *Не можна ігнорувати агресивну поведінку. Це може призвести до небезпечних наслідків: через втрату контролю людина в стані агресії може здійснити необдумані вчинки, спричинити шкоду собі чи іншим. Не можна залишатися наодинці з агресивною людиною, особливо з озброєною.*

ПЛАЧ – одна з фізіологічних реакцій людини, що супроводжує стрес. Як правило, виникає під час сильного страху, болю, смутку, жалю, злості чи радості.

Відомо, що після плачу на душі стає легше. Таку реакцію обумовлено фізіологічними процесами в організмі: сльози сприяють виділенню заспокійливих речовин. Добре, якщо поруч

є людина, у присутності якої легко мовчати й легко плакати, адже розділене горе – це пів горя.

Якщо ж довго стримувати сльози, то емоційної розрядки не відбувається і, відповідно, не настає полегшення. Внутрішнє напруження може завдати шкоди фізичному та психічному здоров'ю людини.

Ознаки плачу:

- тремтять губи;
- пригнічений вираз обличчя;
- обличчя напружене;
- ознак збудження немає (на відміну від істерики);
- людина плаче чи намагається стримувати сльози.

Що робити?

- не залишайте потерпілого наодинці;
- установіть фізичний контакт із потерпілим (візьміть за руку, покладіть руку йому на плече або спину, погладьте по голові), дайте відчутти, що ви поруч;
- застосовуйте прийоми «активного слухання»: періодично вимовляйте «ага», «так», кивайте головою, підтверджуйте, що слухаєте і співчуваєте; повторюйте за потерпілим уривки фраз, у яких він висловлює свої почуття;
- не намагайтеся заспокоїти потерпілого. Дайте йому можливість виплакати і виговоритися, «виплеснути» з себе горе, страх, образ;
- не ставте питань, не давайте порад. Ваше завдання – вислухати;
- запропонуйте потерпілому води.

Важливо! *Не можна говорити фрази типу «Ти ж чоловік – кріпися» або «Ти ж жінка, а жінка зможе витримати все»; ставити запитання, давати поради; заспокоювати потерпілого словами на зразок «Не плач, усе буде добре».*

ІСТЕРИКА – демонстративна поведінка, що виражає активний протест, власні страждання та неможливість адекватної

реакції. Істерика – це нервовий приступ, що проявляється в несподіваних переходах від сміху до сліз. Інколи не зрозуміло, плаче людина чи сміється. Приступ може тривати від кількох годин до кількох днів, сміх і ридання спричиняють тремтіння, яке сприяє емоційній розрядці. Проте присутність «глядачів» може затягувати процес стабілізації.

Ознаки істерики:

- зберігається свідомість;
- людина робить надмір рухів;
- театральні пози, жестикуляція;
- мова емоційно насичена, швидка;
- інколи людина голосно плаче, ридає;
- може бути нестримний сміх.

Що робити?

- видаліть глядачів, створіть спокійну обстановку. Залишіться з потерпілим наодинці, якщо це безпечно для вас;
- несподівано зробіть дещо, що може сильно здивувати (плеснути в обличчя водою, з гуркотом впустити предмет, різко крикнути на потерпілого);
- говоріть із потерпілим короткими фразами, упевненим тоном («Випий води», «Вмийся»);
- після істерики настає знесилення. Вкладіть потерпілого. До прибуття фахівця спостерігайте за його станом. Не потурайте бажанням потерпілого;
- у разі загрози здоров'ю потерпілого можлива фіксація голови та самого потерпілого заради його безпеки.

|| **Важливо!** *Не можна потурати бажанням потерпілого; підтримувати переконання, що істеричною поведінкою можна досягти чогось позитивного.*

МАЯЧНЯ І ГАЛЮЦИНАЦІЇ. Травмівна ситуація може призвести до сильного нервового напруження, порушити рівновагу організму, негативно вплинути на здоров'я – не лише

на фізичне, але й на психічне. Це може спровокувати чи загострити вже наявні психічні захворювання.

Маячня – сукупність різноманітних уявлень, ідей, суджень та умовиводів, що не відповідають дійсності, у помилковості яких потерпілого неможливо переконати. Інколи маячня супроводжується страхом, тривогою, відчуттям небезпеки.

Галюцинації – мимовільне сприйняття (зорове, слухове, смакове, дотичне, нюхове) неіснуючих об'єктів, які особа вважає реальними. Галюцинації можуть виникнути не лише в разі психічних захворювань, а й під час отруень, психічних травм, сильних душевних потрясінь, тривалих очікувань тощо.

Що робити?

- стежте, щоб потерпілий не нашкодив собі й іншим людям;
- заберіть від нього предмети, що потенційно можуть бути небезпечними;
- відведіть потерпілого у відокремлене місце, не залишайте його одного;
- говоріть із постраждалим спокійним голосом, погоджуйтеся з ним;
- потрібно викликати фахівців (психіатра) або транспортувати потерпілого з відповідним супроводом у медичний заклад.

||| **Важливо!** *Не можна переконувати потерпілого в хибності уявлень. У такій ситуації це зробити неможливо.*

ПОСТТРАВМАТИЧНИЙ СИНДРОМ (ПТСР) – важкий психічний стан, що виникає в результаті одиничної або повторюваних психотравматичних ситуацій. Це важке, довготривале переживання, що з'являється внаслідок сильного стресу.

Події, які можуть викликати ПТСР:

- війна, бойові дії;
- природні катастрофи;
- автомобільні аварії;
- терористичні акти;
- смерть близької людини;

- напад;
- сексуальне чи фізичне насилля.

Випадки, у яких поліцейський може отримати ПТСР:

- напад, фізична агресія з боку іншої людини чи групи людей;
- необхідність застосовувати зброю;
- збройний напад на офіцера поліції;
- офіцер поліції стає свідком смерті, важких травм людини під час чергування;
- споглядання сцен важкого насильства;
- втрата колеги під час чергування;
- стає свідком важких травм або загибелі дітей.

Ознаки ПТСР:

- загострена пильність (ви постійно очікуєте небезпеки, очікуєте нападу, навіть лежачи у ванній);
- агресивність (будь-які, навіть незначні проблеми ви намагаєтеся вирішити з позиції сили. Може проявлятися не тільки на роботі, але й у повсякденному житті);
- немотивовані напади люті;
- значна тяга до алкоголю;
- паніка, тремтіння через голосні звуки;
- депресія (відчуття відсутності сенсу життя, життя – чорна діра, у якому немає за що триматися);
- думки про самогубство;
- провина за те, що ви вижили, а ваші колеги – ні;
- травмівна подія переживається знову і знову (flashback);
- ви намагаєтеся уникати всього, що може бути пов'язане з травмою;
- неспроможність згадати важливі епізоди отримання травми, ситуації, у якій вона була отримана;
- зниження інтересу до тих речей, що колись були цікавими;
- почуття відсторонення, відчуження від інших, відчуття самотності;
- зниження емоційності;
- постійна роздратованість, лють;
- зниження сексуального бажання;

- постійна м'язова напруга;
- розлади сну.

Що робити?

1. Якщо ви стали учасником або свідком травмівних подій, спостерігайте за своїми реакціями та думками після події.
2. Якщо ви переживаєте, маєте симптоматику – це нормально. Близько 80 % людей переживали травматичні події. Близько 20 % мали після цього стресовий розлад. Близько 5 % чоловіків та 10 % жінок мали тривалий стресовий розлад.
3. Після події ви можете звернутися до штатного психолога за консультаціями щодо пом'якшення симптомів стресового розладу.
4. Якщо симптоми спостерігаються більше 1 місяця – звертайтеся до психолога.

Люди, що надають психологічну допомогу й підтримку, здійснюють психологічний супровід, можуть сприяти посткризовому зростанню, дотримуючись певних правил:

1. Якщо орієнтуватися лише на хвороби та розлади, можна не помітити позитивних змін у житті людини.
2. Джерелом посттравмівного зростання є не травма, а сутність людини, її боротьба з випробуваннями та їхніми наслідками, осмислення того, що сталося.
3. Завжди пам'ятайте про можливість для зростання, але не вважайте, що зростання має обов'язково бути; якщо воно не проявляється, то людина неспроможна чогось навчитися зі свого досвіду.
4. Не нав'язуйте «зростання» людям із травмівним досвідом, не змушуйте їх думати, що вони зобов'язані зростати.
5. Помічайте прояви посттравмівного зростання, коли вони з'являються, приділяйте цьому належну увагу, віддзеркалюйте їх. Це допоможе людині помітити й інші позитивні зміни.
6. Якщо в такий спосіб спілкуватися з людиною, у якої є травмівний досвід, то вона зрозуміє, що важливо говорити не лише про негативні, а й про позитивні зміни [4, с. 31].

ТЕСТ ДО ТЕМИ 1. Стрес, його ознаки та види

1. Стан напруженості, сукупність захисних фізіологічних реакцій, що настають в організмі тварин і людини у відповідь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів):
 - A) депресія;
 - B) стресор;
 - C) стрес;
 - D) дистрес.
2. Стрес, який негативно впливає на організм і може повністю розладнати поведінку та діяльність людини:
 - A) дистрес;
 - B) стресор;
 - C) депресія;
 - D) стрес.
3. Виокремлюють такі види стресу:
 - A) фізіологічний, психологічний, інформаційний, управлінський, емоційний;
 - B) індивідуальний, груповий, управлінський;
 - C) психологічний, педагогічний, управлінський;
 - D) інформаційний, управлінський, емоційний.
4. Складові стресу:
 - A) сама подія, сприйняття події, реакція тіла на сприйняття події;
 - B) подія, наслідки;
 - C) реакція, наслідки;
 - D) вплив, реакція, наслідки.
5. Емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, який викликаний міжособистісним спілкуванням, – це:
 - A) професійне «вигорання»;
 - B) стрес;
 - C) депресія;
 - D) дистрес.

6. Виникнення стресу охоплює такі етапи:
- A) поява початкової реакції подиву, тривоги, невміння вирішити ситуацію чи з'ясувати деталі ситуації; виникнення суперечок, непорозумінь; настання фази виснаження, втоми;
 - B) сама подія; сприйняття події; реакція тіла на сприйняття події;
 - C) виникнення суперечок, непорозумінь;
 - D) усі відповіді правильні.
7. До психологічних чинників формування стресів належать:
- A) добрі та погані відчуття;
 - B) позитивні, негативні почуття, почуття байдужості, фрустрації;
 - C) емпатія, симпатія, апатія;
 - D) усі відповіді правильні.
8. Фактори стресу, пов'язані із взаєминами на роботі:
- A) взаємини з керівництвом, підлеглими, колегами; труднощі в делегуванні повноважень;
 - B) неефективне консультування;
 - C) обмеження свободи поведінки, інтриги тощо;
 - D) усі відповіді правильні.
9. Фактори, пов'язані з організаційною структурою і психологічним кліматом:
- A) неефективне консультування; обмеження свободи поведінки, інтриги тощо;
 - B) взаємини з керівництвом, підлеглими, колегами; труднощі в делегуванні повноважень;
 - C) виникнення суперечок, непорозумінь;
 - D) усі відповіді правильні.
10. Скільки рівнів має професійне «вигорання»:
- A) немає рівнів;
 - B) два рівні;
 - C) чотири рівні;
 - D) три рівні.

Відповіді

Номер запитання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Відповідь	С	А	А	А	А	А	А	А	А	Д

ТЕСТ ДО ТЕМИ 2. Управління стресом та подолання його негативних наслідків

1. Загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, у яких цей стресор не буде загрозливим, – це:
А) еустрес;
В) стрес;
С) дистрес;
Д) стресостійкість.
2. Специфічні ознаки відсутності стійкості до стресів:
А) низька диференційованість, зниження адаптаційного потенціалу, збереження біполярної структури організації факторів;
В) висока диференційованість, підвищений рівень адаптації;
С) соціалізація, адаптація, збереження біполярної структури організації факторів;
Д) зниження адаптаційного потенціалу, диференційованість.
3. Стресостійкість складається з таких компонентів:
А) емоційний, вольовий, пізнавальний, мотиваційний, психомоторний;
В) емпатійний, адаптаційний, мотиваційний;
С) соціалізаційний, мотиваційний, психомоторний;
Д) суспільний, адаптаційний, мотиваційний.

4. Фактори, що пом'якшують вплив стресу на психічне та фізичне здоров'я:
 - A) соціальна підтримка, стійкість, оптимізм, реактивність вегетативної нервової системи (ВНС);
 - B) соціальна підтримка, реакція, витримка;
 - C) адаптація, ВНС, підтримка;
 - D) мотивація, ціннісна орієнтація.

5. Соціальна підтримка:
 - A) емоційна, оціночна, інформаційна, інструментальна;
 - B) емпатійна, адаптаційна, мотиваційна, оцінювальна;
 - C) соціалізаційна, мотиваційна, психомоторна;
 - D) суспільна, адаптаційна, мотиваційна.

6. Прояви участі й зацікавленості, які показують нам, що ми небайдужі людям, – це:
 - A) усі відповіді правильні;
 - B) оціночна підтримка;
 - C) інформаційна підтримка;
 - D) інструментальна оцінка.

7. Оціночна підтримка – це:
 - A) допомога людині в оцінюванні й осмисленні її проблем;
 - B) прояви участі й зацікавленості, які показують нам, що ми небайдужі людям;
 - C) порада про те, як упоратися з проблемою;
 - D) матеріальна допомога або допомога конкретними діями.

8. Метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбутися фізичного або психічного напруження:
 - A) релаксація;
 - B) емпатія;
 - C) оптимізм;
 - D) аналіз.

9. Оптимізм – це:
- А) метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбутися фізичного або психічного напруження;
 - В) загальна тенденція до очікування вдалих наслідків;
 - С) матеріальна допомога або допомога конкретними діями;
 - Д) немає правильної відповіді.
10. Один з основних методів саморегуляції, за якого людина сама створює своєму організму програму дій:
- А) оптимізм;
 - В) емпатія;
 - С) релаксація;
 - Д) самопрограмування.

Відповіді

Номер запитання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Відповідь	D	A	A	A	A	D	A	A	B	D

ТЕСТ ДО ТЕМИ 3. Перша психологічна допомога

1. Сукупність заходів загальнолюдської підтримки та практичної допомоги ближнім, які зазнають страждання і перебувають у стані стресу:
- А) перша психологічна допомога;
 - В) професійна підготовка;
 - С) профілактика стресу;
 - Д) емоційна підтримка.

2. Хворобливий стан, який характеризується байдужим ставленням до оточення, зникненням зовнішніх проявів емоційних реакцій:
 - A) апатія;
 - B) емпатія;
 - C) релаксація;
 - D) ступор.

3. Ознаки страху:
 - A) напруження м'язів (особливо м'язів обличчя);
 - B) сильне серцебиття;
 - C) прискорене поверхнєве дихання;
 - D) усі відповіді правильні.

4. Стан нечутливості, отупіння, нерухомості в людини, який виникає під час психічних захворювань, отруєнь, травматичних ушкоджень мозку тощо:
 - A) емпатія;
 - B) ступор;
 - C) страх;
 - D) апатія.

5. Ознаки психомоторного збудження:
 - A) різкі рухи, часто безцільні й безглузді дії;
 - B) неприродне голосне швидке мовлення (людина говорить не зупиняючись, іноді – безглузді речі);
 - C) усі відповіді правильні;
 - D) потерпілий часто не реагує на оточення (на зауваження, прохання, накази).

6. Фізична або словесна поведінка людини, спрямована на пошкодження або зруйнування:
 - A) ступор;
 - B) емпатія;
 - C) страх;
 - D) агресія.

7. Демонстративна поведінка, що виражає активний протест, власні страждання та неможливість адекватної реакції:
- A) агресія;
 - B) емпатія;
 - C) страх;
 - D) істерика.
8. Сукупність різноманітних уявлень, ідей, суджень та умовиводів, що не відповідають дійсності, у помилковості яких потерпілого неможливо переконати:
- A) маячня;
 - B) емпатія;
 - C) страх;
 - D) апатія.
9. Які події можуть викликати ПТСР?
- A) війна, бойові дії;
 - B) природні катастрофи;
 - C) автомобільні аварії, терористичні акти;
 - D) усі відповіді правильні.
10. Ознаки істерики:
- A) усі відповіді правильні;
 - B) театральні пози, жестикуляція;
 - C) інколи людина голосно плаче, ридає, може бути нестримний сміх;
 - D) людина робить надмір рухів.

Відповіді

Номер запитання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Відповідь	A	A	A	B	A	D	A	A	A	D

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 2

1. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції : навч. посібник / В. М. Бесчастний, Г. В. Мухіна, О. О. Новікова; за заг. ред. В. М. Бесчастного. К. : ВД «Дакор», 2017. 201 с.
2. Мухіна Г. В. Юридична психологія : навчально-методичний посібник / Г. В. Мухіна; за заг. ред. В. М. Бесчастного. Київ : ВД «Дакор», 2019. 236 с.
3. Мухіна Г. В. Юридична психологія : практикум. Київ : ВД «Дакор», 2021. 244 с.
4. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навчальний посібник / за заг. ред. Л. Царенко. Київ, 2018. Том 2. 240 с.
5. Туриніна О. Л. Психологія травмуючих ситуацій : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : ДП Вид. дім «Персонал», 2017. 160 с.
6. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій : практичний посібник / за наук. ред. Т. М. Титаренко. Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019. 220 с.

Розділ 3 ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА

ТЕМА 1

ЕТИКА ТА ЇЇ ЗНАЧЕННЯ В ЖИТТІ СУСПІЛЬСТВА

|| 1.1. Етика як наука про мораль

Етика належить до філософських наук і розглядає проблеми, які мають світоглядний характер. Вона розглядає закономірності морального життя особистості й суспільства, шляхи та засоби вдосконалення моральних відносин між людьми, моральну культуру особистості, виражену в засобах діяльності та її змісті, міру людяності міжособистісних зв'язків і ставлення людини до природи.

Що ж таке мораль? **Мораль** – це форма суспільної свідомості і вид суспільних відносин, спрямованих на утвердження самоцінності особистості, рівності всіх людей у їхньому прагненні до щасливого і гідного життя. Мораль є одним із основних засобів регуляції поведінки людини в суспільстві.

У **структурі** моралі виділяють три основні елементи:

- моральна діяльність;
- моральні відносини;
- моральна свідомість.

Основою моралі є **моральна діяльність** людей. У будь-якій діяльності завжди присутній моральний мотив, що і є моральним змістом мети. Водночас у будь-якій предметній діяльності можуть використовувати як прийнятні, так і неприйнятні засоби. Зокрема, в діяльності працівників поліції, що мають гуманну мету, можна спостерігати як гуманні, так і антигуманні засоби, наприклад загрозу, психологічний тиск, різноманітні форми насильства.

Іншим структурним елементом моралі є **моральні відносини**, тобто сукупність зв'язків, що виникають у людей у процесі їхньої моральної діяльності. Моральні відносини пронизують усі сфери життя і діяльності людей і поділяються на її обов'язки стосовно людства, суспільства, іншої особистості, самої себе.

Моральна свідомість – система поглядів, ідей і уявлень про належну поведінку відповідно до соціальних інтересів, яка, акумулюючи моральний досвід людства, створює шаблони для стереотипної поведінки.

Моральна свідомість включає **емоційно-чуттєвий і раціональний рівні**. Перший виявляє себе через систему моральних почуттів і соціально-психологічні механізми суспільної свідомості в цілому, другий – через систему раціональних понять, суджень, кодексів поведінки. Чуттєво-емоційний рівень моральної свідомості включає сукупність моральних почуттів і переживань.

Моральні почуття надто різноманітні. До них належать:

- почуття патріотизму і любові до Батьківщини, почуття обов'язку і відповідальності перед суспільством, почуття колективізму, справедливості;
- престижно-статусні почуття (власної гідності, честі, совісті, сорому, гордості, провини, правоти, задоволеності);
- альтруїстичні (співпереживання, жаль, чуйність);
- комунікативні (симпатія, довіра, повага, вдячність).

Найбільш широкою й узагальненою формою моральної свідомості є **моральний ідеал**. У християнській моралі ідеал представлено, як правило, недосяжним для людей (святі, праведники є винятком). За Кантом, ідеал – це недосяжний першообраз, що ніколи не зможе стати дійсністю. За Фейєрбахом, заклик до морального вдосконалення людини взагалі.

На раціональному рівні моральна свідомість виступає у вигляді особливого роду понять, які утворюють нормативно-цілісний зміст моральних норм, моральних принципів та ідеалів.

Моральні норми – це найпростіші форми моральних вимог, які висувають до кожної людини (наприклад: *будь правдивим, не заздри*).

Моральні принципи – більш складна форма моральної свідомості, в якій моральні вимоги виявляються в більш узагальненій формі. Якщо норма приписує, які конкретно вчинки людина повинна здійснювати або не здійснювати, то принципи дають загальне спрямування діяльності.

Отже, якщо норми моралі визначають тактику поведінки в конкретних життєвих ситуаціях, то принципи – її стратегію.

Синтез, сплав окремих елементів моралі: почуттів, норм, принципів, понять та ідеалів, – являють собою функції моралі, серед яких виділяють:

- регулятивну (основну);
- оцінювальну (або цінісно-орієнтаційну);
- стимулювальну;
- виховну.

Регулятивна – основна функція моралі, адже вона спрямовує, регулює відносини між людьми. Внутрішнім регулятором поведінки є почуття, зовнішнім – норми.

Оцінювальна функція моралі пов'язана з оцінюванням наявних моральних відносин. Її сутність полягає в тому, що індивід, засвоюючи вироблену суспільством систему цінностей, формує свої погляди і переконання, які служать для нього засобом орієнтації.

Виховна функція моралі виявляється в тому, що акумулюючи в собі моральний досвід людства, вона транслює його зміст і надбання новим поколінням.

Надзвичайно актуальною є проблема співвідношення моралі і права. У цьому зв'язку слід зазначити, що право не створює моралі. Як суспільна форма відтворення стосунків (їх збереження) воно фіксує ситуацію їх відчуження. Сама потреба правового регулювання виникає й існує тоді, коли не спрацьовують механізми морального регулювання та саморегулювання, тобто коли відсутнє внутрішнє недопущення антисоціальної дії.

|| 1.2. Роль етики в демократичному суспільстві

Моральні цінності не можуть бути нав'язані ззовні, вони формуються самою людиною, осмислюються і приймаються нею. Отже, мораль ґрунтується на свободі, тому не може позбавляти людину свободи, робити її рабом, навпаки, вона формує основи гідності особистості. Це особливо важливо в умовах демократії, коли суспільство тримається не на владі управлінської ієрархії, а в ньому діють механізми саморегуляції. І одним із найбільш потужних таких механізмів якраз і є моральні цінності. Пригнічувати людину, робити з неї слухняного функціонера здатна ідеологія, яка являє собою сукупність уявлень певної соціальної верстви і служить їй утвердженню в суспільстві. Ідеологічні постулати привчають нас не розмірковувати і беззастережно виконувати те, чого вимагають певні владні інстанції. Етика ж спонукає осмислювати кожен вчинок, співвідносити свої дії з людською гідністю, власним сумлінням та відповідальністю перед іншими людьми. Якщо ідеологічні приписи суперечать етичним нормам, моральним буде не підкорятися таким приписам. Власне, історичний досвід показує, що там, де ідеологія суперечить усталеним, виробленим багаторічним досвідом етичним традиціям, ніколи не існує єдності народу і влади. Підкорення владі досягається лише репресивними заходами. Демократичне суспільство не може триматися на таких засадах. Його основою повинні бути моральні цінності як регулятор усіх інших сфер життя.

Та, крім свободи, мораль включає й необхідність. Є речі, які порядна людина не може собі дозволити робити або, навпаки, не робити. Ми маємо виконувати свій обов'язок, бути чуйними, ввічливими, протистояти нахабству, несправедливості, жорстокості тощо.

Саме незламність моральних переконань дає змогу людині вистояти в умовах диктатур, війн, таборів, що, на жаль, стали реаліями ХХ століття. Доказом цього можуть послужити спостереження відомого психолога Б. Беттельхейма під час його

ув'язнення у фашистському концтаборі. Він, зокрема, стверджує, що ті, хто прагнув будь-що зберегти своє життя, зрештою або переходили на службу до табірної начальства, або гинули. Ті ж, хто мав усталені моральні переконання, виживали і не піддавалися спробам табірної начальства нівелювати їхню особистість і впливати на них.

Отже, саме моральні переконання особистості є основою її існування і діяльності, а також надійним захистом під час різноманітних зовнішніх випробувань. Як показує досвід, все це стосується не лише окремої людини, а й суспільства в цілому. Нині етика проникає в найрізноманітніші сфери життя – в політику, наукові дослідження, менеджмент тощо. У штаті ряду провідних західних корпорацій можна зустріти спеціаліста з етики, чії поради допомагають за будь-яких обставин не відхилитися від правил чесної гри і таким чином зберегти довіру партнерів.

Сучасні реалії, обумовлені науково-технічним прогресом, спричиняють вплив на долі і життя конкретних людей різноманітних економічних, екологічних, промислових, соціальних проєктів. І тут не обійтися без етичної експертизи. Водночас орієнтація на позитивні моральні цінності має здійснюватися власними вольовими зусиллями людей, для яких недотримання моральних принципів дорівнює приниженню власної гідності. Високі моральні ідеали не можна прищепити через пропаганду етичних знань – вони формуються і розвиваються в культурі суспільства і через неї передаються людям, які в ній зростають і живуть.

1.3. Професійна етика як складник прикладної етики. Її роль у професійній діяльності поліцейських

Безпосереднє завдання етики – допомогти осмислити моральні проблеми, що нас хвилюють, на рівні, досягнутому культурою людства, і разом з тим усвідомити неповторність власної ситуації, для розуміння якої необхідні творчі зусилля

власної волі. У відкритому суспільстві особливо актуальними стають проблеми прикладної етики, оскільки йому притаманні світоглядний плюралізм і віротерпимість. Відкрите суспільство гарантує і постійно розширює права людини. Водночас кожна особистість визнається самоцінною незалежно від її корисності і певних зв'язків з окремими спільнотами (етнічними, професійними тощо). Це ще одна специфічна риса відкритого суспільства, що сприяє розвитку прикладної етики. Наступною передумовою її появи став розвиток нових технологій, пов'язаних зі значними матеріальними витратами та ризиками, таких як використання атомної енергії, гена інженерія тощо.

Прикладна етика включає безліч конкретних прикладних етик – біоетику, екологічну етику, етику господарювання, політичну етику, етику науки тощо, і виникла вона на стику етики та інших конкретних форм науково-практичної діяльності. Її різновидом є професійна етика.

Прогресивний розвиток сучасного суспільства залежить від рівня загальноосвітньої, професійної підготовки окремих його членів, їх загального рівня культури та моральних якостей. Трудова діяльність у будь-якій сфері базується на моральній системі суспільства, але разом з тим її специфіка може обумовлювати особливі моральні норми, що уточнюють або доповнюють норми загальнолюдської моралі в конкретних типових ситуаціях професійної діяльності.

В умовах розбудови громадянського суспільства і правової держави, гуманізації різних сфер професійної діяльності, посилення моральних чинників як її стимулів неминучим є постійне розширення кола професій, які претендують на формування власних моральних кодексів.

Морально-професійні кодекси виконують певні соціальні функції:

- пізнавальну, яка відображає процеси суспільно-професійного розподілу праці за певних історичних умов;
- регулятивну, яка забезпечує взаємозв'язок фахівців із суспільством;

- ціннісно-орієнтаційну, яка формує уявлення про моральний ідеал.

У зв'язку із суспільним розподілом праці з'являється своєрідна професійна мораль. З утворенням соціально-професійних груп виникає потреба в регулюванні відносин між професіоналами та професіоналів з клієнтами. У процесі трудової діяльності залежно від її характеру та умов виникає безліч різноманітних ситуацій, які вимагають адекватних дій. З часом окремі ситуації повторюються і стають типовими, обумовлюючи певні моральні настанови для представників певних професій. Таким чином, виникає професійна мораль, формується моральна норма, яка визначає характер відносин всередині трудової групи і між групою та суспільством. У кожній професії виробляються свої способи вирішення конфліктів та суперечностей. На особливу увагу заслуговує професійна діяльність, об'єктом якої виступають живі люди. Система моральних відносин такої діяльності включає ставлення фахівця до об'єкта праці (слідчий – обвинувачуваний, вчитель – учень), його відносини з колегами і ставлення до суспільства.

Походження, сутність, специфіку, суспільні функції морально-професійних норм і відносин, закономірності їх розвитку на різних історичних етапах якраз і вивчає така прикладна соціально-філософська дисципліна, як професійна етика.

Нині, використовуючи потужні технічні можливості, людина через некомпетентність, неухважність або безвідповідальність здатна своєю діяльністю спричинити загибель інших людей або втрату матеріальних чи духовних цінностей. Тому моральна відповідальність у ході виконання службових обов'язків набуває все більшої ваги в сучасному світі.

Існують окремі види професійної діяльності, в яких сама професійна спроможність фахівця залежить від його моральних якостей. До представників таких професій суспільством висувуються особливо високі моральні вимоги. Моральні якості фахівця набувають вирішального значення в першу чергу там, де вирішуються питання життя і смерті, здоров'я, свободи, честі й гідності

людини. Це стосується роботи лікаря, педагога, керівника, військового, журналіста і, звісно ж, юриста й правоохоронця.

Професійна етика формує кодекс правил, що визначає поведінку фахівця у службовій ситуації, формує глибоке усвідомлення моральної відповідальності за виконання службового обов'язку. Вона повинна народитися в надрах професійного співтовариства, а не нав'язуватися ззовні. У процесі професійної практики норми поведінки повинні «відкриватися», а не наказуватися.

Виховання етичної поведінки здійснюється різними способами. Так, наприклад, у пресі або в ділових виданнях розглядають випадки неетичної поведінки представників тих чи інших установ, фахівці коментують різноманітні конфліктні ситуації, пропагують високі стандарти етичної професійної діяльності. Зв'язок професійної етики і суспільної свідомості існує також у формі традиції, що свідчить про наступність основних етичних норм, вироблених представниками тієї чи іншої професії упродовж багатьох століть [4].

Основне призначення професійної етики – вплив на свідомість особи з метою вдосконалення її як фахівця і сприяння найбільш ефективному вирішенню професійних завдань. Етичні вимоги, вироблені в конкретній професійній діяльності, є виявом загальної моралі. Люди, які працюють у споріднених професійних сферах, об'єднуються в групи на основі професійної солідарності, підтримують репутацію своєї групи.

Завдання професійної етики – провести чітку межу між морально-професійними явищами і явищами професійної майстерності, вивчити цілі професії і їх значущість у соціальному прогресі, обґрунтувати систему норм, що регулюють відносини людей у певній сфері діяльності. Професійна етика покликана також сприяти втіленню гуманістичних імперативів у специфічні умови професійної діяльності, встановити межі бажаного, дозволеного і неприпустимого, обґрунтувати морально-професійний ідеал та взірець поведінки в конкретній сфері професійної діяльності.

Кожна людина в різних життєвих обставинах звертається до професіоналів (вчителя, лікаря, юриста тощо), очікуючи від них не лише кваліфікованого виконання професійних обов'язків, а й уважного, ввічливого ставлення до себе. Тому професійна етика має дати рекомендації професіоналам щодо моральної складової у виконанні професійних обов'язків.

Важливою складовою професійної етики є також вивчення конфліктних форм поведінки і визначення способів розв'язання конфліктів у різних професійних сферах, дослідження причин деформації морально-професійної свідомості і визначення шляхів її викорінення.

Центральним поняттям професійної моралі є поняття професійного обов'язку, яке тісно пов'язане з поняттям відповідальності. Взагалі, професійна етика – це теорія професійної моралі, яка визначає ставлення людини до свого професійного обов'язку. Професійний обов'язок як такий має об'єктивну і суб'єктивну сторони. Об'єктивна сторона обов'язку являє собою чітко сформульовані завдання, поставлені державою перед працівниками тієї чи іншої сфери. Суб'єктивна – внутрішнє переконання в справедливості і правоті справи, якій присвячується життя. Професійний обов'язок визначається взаємодією норм права і норм моралі, оскільки норми моралі регулюють внутрішнє усвідомлення людиною своєї поведінки, а норми права – зовнішню форму поведінки. Відступ від норм моралі, як правило, завжди є одночасно і порушенням правових норм. Вимоги професійного обов'язку юридично закріплені в законах, статутах, положеннях, інструкціях. Його дотримання передбачає самодисципліну як внутрішню готовність слідувати вимогам закону, присязі і наказам керівництва, що усвідомлюється як внутрішнє спонукання, як необхідність.

Діяльність правоохоронних органів завжди перебуває під пильною увагою суспільства, оскільки її результати безпосереднім чином позначаються на гарантуванні безпеки особистості, суспільства і держави, реалізації їхніх законних інтересів. Правоохоронці забезпечують правопорядок, захист прав, свобод

і власності громадян з використанням примусових заходів і обмеження прав особистості. Все це породжує комплекс протиріч як у суспільній, так і в індивідуальній свідомості.

Суспільство надає співробітникам правоохоронних органів не тільки правові, але й моральні санкції на проведення відповідної діяльності щодо охорони і захисту прав громадян з використанням владних повноважень. Це накладає на них високу відповідальність за суворе і точне дотримання законності і меж допустимості дій, пов'язаних з виконанням службових обов'язків. Отже, йдеться про моральні вимоги до поведінки працівників поліції.

Повсякденна діяльність Національної поліції відбувається на очах у населення і її авторитет залежить від поведінки окремих працівників під час спілкування з населенням. Крім того, незважаючи на те, що службова діяльність працівників Національної поліції суворо регламентована різного роду нормативними актами, трапляються ситуації, коли поліцейський мусить діяти відповідно до його власних уявлень про добро і зло, справедливість, честь і гідність. Тому надзвичайно важливо, щоб ці його уявлення виявилися адекватними, тому етична складова повинна бути невіддільною частиною професійної підготовки правоохоронців. У своїй професійній діяльності вони повинні керуватися таким головним правилом: ніяка благородна мета не може бути досягнута аморальними засобами.

Одним із важливих завдань професійної етики правоохоронців є нівелювання професійної деформації, яка може виявлятися в грубому поводженні з правопорушниками, зловживанні владними повноваженнями, надмірній підозрілості, пияцтві, використанні в мовленні жаргонізмів, нецензурної лайки, нехтуванні моральністю засобів досягнення мети. Неуважність до моральної культури, до морально-психологічного клімату службового колективу призводить не лише до зниження якості службової діяльності, але й до загальної деградації, до повного розвалу колективу. Та слід пам'ятати, що не існує фатальної зумовленості професійної деформації.

Як показує практика, саме моральна стійкість, високий рівень особистісної культури є запорукою уникнення професійної деформації. Проблема попередження морально-професійної деформації поліцейських має загальнодержавне значення, оскільки від її вирішення залежить не лише ефективність діяльності працівників Національної поліції та їхній імідж, але й загальносуспільний морально-психологічний клімат, а також ставлення громадян до влади в цілому. З іншого боку, реалії сучасного суспільства доводять, що дотримання законності і службової дисципліни визначається не тільки і не стільки вимогливістю керівників, скільки моральними орієнтирами і культурною вихованістю працівників.

У багатьох випадках ці якості впливають на ефективність службової діяльності ніяк не менше, ніж професійна компетентність. Тож не дивно, що нині проводиться докладний аналіз моральних якостей і культури працівників Національної поліції під час їхньої атестації чи переатестації, коли вони висуваються на більш високу посаду.

Аналізуючи особливості підготовки поліцейських у різних країнах світу, В. В. Бондаренко звертає увагу на те, що в найбільш розвинутих країнах навчання поліцейських спрямоване на дотримання етичних принципів і моральності. Він зокрема зазначає, що у Франції, правоохоронна система якої є однією з найефективніших у світі, головним критерієм добору поліцейських є чесність і порядність. У Великій Британії професійна підготовка поліцейських «ґрунтується на поєднанні правових знань та етичних принципів під час службової діяльності. Це надає можливість формувати міцний, довготривалий авторитет і високий рівень довіри з боку суспільства» [2, с. 65].

Для нашої держави особливо цікавим є досвід щодо реформатування правоохоронної системи країн-учасниць Варшавського договору. Зокрема, у Польщі в ході реформування поліції, щоб навчити правоохоронців професійно й шанобливо спілкуватися з людьми, з ними почали працювати психологи й фахівці з етики. Крім того, правозахисники могли у будь-який

момент прийти в поліцейську дільницю і перевірити, як там поводяться із затриманими [7].

Водночас було запущено програми і проекти, що сприяли розширенню контактів поліції з інститутами громадянського суспільства. Наприклад, проводилася акція «Відкритий відділок», коли громадяни у визначений час могли відвідувати поліцейські відділки. Цікавим був також проект «Познайомся зі своїм поліцейським», в межах якого ЗМІ публікували інформацію про поліцейських на певній території з фотографіями. Одним із завдань таких заходів було полегшення доступу громадян до правоохоронців та покращення іміджу поліції в очах суспільства. Результатом змін стало збільшення довіри до поліції з 23 % у 1987 році до 70 % у 2007 – 2014 роках [7].

У Грузії після створення патрульної поліції рівень довіри до правоохоронної системи збільшився з 5 % до 70 %. Такий стрибок був зумовлений багатьма чинниками, серед яких не останню роль відіграє чесність і порядність особового складу.

Важливість дотримання високих моральних стандартів у діяльності правоохоронних органів як для самих правоохоронців, так і для суспільства в цілому досить чітко обґрунтовано в довідкових виданнях Міжнародного Комітету Червоного Хреста. Суспільство надає правоохоронцям особливі повноваження, які дозволяють їм виконувати свої завдання: право застосовувати силу та вогнепальну зброю, затримувати й арештовувати, а також здійснювати обшуки і вилучати майно. Під час здійснення зазначених повноважень вони зобов'язані дотримуватися прав людини, що означає, зокрема, дотримання чотирьох основоположних принципів, якими повинна керуватися держава в будь-яких діях, що можуть мати наслідки для прав людини:

- **принцип законності:** всі дії повинні базуватися на положеннях закону;
- **принцип необхідності:** вони не повинні утискати або обмежувати права людини більше, ніж це необхідно;
- **принцип пропорційності:** їх вплив на права людини повинен бути пропорційним цілям;

- **принцип підзвітності:** ті, хто певним чином діє, повинні повною мірою нести відповідальність на всіх відповідних рівнях (перед судовою владою, громадськістю, урядом і в межах внутрішньої системи підпорядкування).

Незважаючи на чіткі правові стандарти, охорона правопорядку не є математично точною дисципліною, яка дає ясні відповіді на будь-які питання. Оскільки співробітникам правоохоронних органів доводиться стикатися з безліччю ситуацій, пов'язаних з різними інтересами, що суперечать один одному, вони мають певну свободу дій, яка покладає на них значну відповідальність щодо прийняття правильних рішень. Той факт, що співробітники правоохоронних органів часто опиняються в напружених чи небезпечних ситуаціях і змушені регулярно мати справу з людьми, які порушують закон або підозрюються в його порушенні, означає, що повинні діяти високі морально-етичні стандарти, які б гарантували, що співробітники правоохоронних органів завжди будуть діяти згідно із законом.

Порушення правових норм працівниками правоохоронних органів мають руйнівні наслідки для роботи щодо охорони правопорядку і, зрештою, для всього суспільства в цілому [5, с. 18–20].

ТЕМА 2

ЕТИЧНІ ВИМОГИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

|| 2.1. Міжнародні документи, що регламентують етичні вимоги до правоохоронців

Усвідомлюючи важливість етичної складової в діяльності правоохоронних систем будь-якої держави як для окремого суспільства, так і для всього світу, впливові міжнародні організації, такі як Рада Європи та ООН, винесли обговорення цих проблем на загальносвітовий рівень. У результаті Парламентською асамблеєю Ради Європи 8 травня 1979 року у Страсбурзі було прийнято «Декларацію про поліцію», а 17 грудня 1979 року Генеральною Асамблеєю ООН – «Кодекс поведінки посадових осіб з підтримання правопорядку».

У цих документах зазначається, що під час виконання своїх обов'язків посадові особи з підтримання правопорядку повинні в першу чергу поважати і захищати людську гідність та права людини стосовно всіх осіб. Тортури та інші форми негуманного чи такого, що принижує особу, поводження або покарання заборонені за будь-яких обставин. Такі дії принижують людську гідність і засуджуються як порушення цілей Статуту ООН і порушення прав людини та основних свобод, проголошених у Всесвітній декларації прав людини та інших міжнародних документах, що стосуються прав людини.

Співробітник поліції не повинен виконувати будь-які накази або інструкції, що містять подібні настанови. Взагалі, поліцейський повинен утримуватися від виконання наказів, якщо йому відомо про їх незаконність. Водночас стосовно поліцейського, який відмовився виконувати незаконний наказ, не можуть бути застосовані ніякі кримінальні чи дисциплінарні міри покарання.

Поліцейський не повинен сприяти в розшуку, арешті, охороні чи конвоюванні осіб, які, не будучи підозрюваними у скоєнні незаконних дій, тим не менше розшукуються, затримуються чи переслідуються у зв'язку з їх расовою, релігійною чи політичною приналежністю. Під час виконання своїх обов'язків поліцейський повинен діяти лише для досягнення цілі, передбаченої законом, і водночас застосовувати силу лише в розумних межах.

За характером своїх обов'язків посадові особи з підтримання правопорядку отримують інформацію, яка може стосуватися особистого життя інших осіб або потенційно завдати шкоди інтересам цих осіб чи їх репутації. Слід виявляти обережність під час збереження чи використання такої інформації, яка розголошується лише під час виконання обов'язків або з метою правосуддя. Будь-яке розголошення такої інформації з іншою метою є цілком неправомірним.

Посадові особи з підтримання правопорядку не повинні чинити ніяких дій, пов'язаних з корупцією. Вони зобов'язані протидіяти будь-яким проявам корупції і боротися з ними. Щодо будь-якої посадової особи, яка здійснила акт корупції, закон повинен застосовуватись повною мірою, оскільки уряди не можуть очікувати від громадян дотримання правопорядку, якщо державні установи не можуть або не хочуть забезпечувати дотримання законності їх власними посадовими особами в межах їх власних закладів.

Від перших днів існування Ради Європи на її порядку денному стоять питання поліції. Поліція відіграє настільки важливу роль у захисті таких основоположних цінностей, як плюралістична демократія, верховенство права та права людини, що Рада Європи цілком природно стає європейським форумом для обговорення ролі поліції в демократичному суспільстві. Як наслідок, Комітет міністрів створив у зв'язку з цим Експертний комітет з поліцейської етики та проблем діяльності поліції (PC-PO) під керівництвом Європейського комітету з проблем злочинності (CDPC). Про це, зокрема, йдеться в Рекомендації Rec (2001) 10 Комітету Міністрів державам-учасницям Ради Європи «Про Європейський

кодекс поліцейської етики» (Ухваленій Комітетом міністрів 19 вересня 2001 року на 765-му засіданні заступників міністрів).

Комітет РС-СО складався з експертів, делегованих такими країнами, як Австрія, Бельгія, Хорватія, Кіпр, Чеська республіка, Данія, Франція, Греція, Італія, Литва, Молдова, Польща, Португалія, Румунія, Словенія, Іспанія, колишня Югославська республіка Македонія, Туреччина і Великобританія. Комітету експертів довелося здійснити дослідження з поліцейської етики з урахуванням таких питань, як роль поліції в демократичному суспільстві та її місце в системі кримінальної юстиції; завдання поліції в межах верховенства права: запобігання злочинності, виявлення злочинів тощо; контроль за поліцією. Комітет експертів, зокрема, розглянув ті аспекти етики поліції, що стосуються окремих ситуацій, які щодня виникають в роботі поліції: під час допитів підозрюваних або під час виконання інших повноважень з розслідування, зокрема застосування сили, дискреційні повноваження поліції тощо. Етичні аспекти діяльності поліції розглядалися в цілому і як невіддільна складова професійної підготовки поліцейських.

Важливим пунктом Рекомендації є визначення концепції діяльності поліції в демократіях. Сутність цієї концепції полягає в тому, що поліція допомагає підтримувати цінності демократії і сама їх сповідує. Громадськість у свою чергу погоджується і схвалює здійснення поліцією легітимної влади доти, доки помітно, що поліція виконує свої завдання в етично прийнятні способи і заради гідних демократичних цінностей. За таких умов поліція має повне право розраховувати на довіру громадськості і співпрацю з нею.

Кодекси етичної поведінки працівників з підтримання правопорядку покликані захистити не лише представників громадськості від неправомірних дій правоохоронців, а й самих поліцейських. Чітко виділяючи обсяг і сферу поліцейських послуг, вони допомагають захистити поліцію від невиправданих, дріб'язкових та нав'язливих претензій і, головне, обмежити їх відповідальність за провали в наданні послуг.

2.2. Інструкції щодо виконання правоохоронцями своїх обов'язків у різних службових ситуаціях

Наведені вище документи дають загальні рекомендації щодо етичних вимог до правоохоронців. Нині розроблено більш детальні інструкції щодо виконання правоохоронцями своїх обов'язків у різних службових ситуаціях. З ними, зокрема, можна ознайомитись у довідкових виданнях Міжнародного Комітету Червоного Хреста, який, ставши нейтральною і незалежною гуманітарною організацією, веде діалог із силами поліції в багатьох країнах світу, зосереджуючись на базових нормах прав людини [5; 7].

Отже, розглянемо етичну складову в діях поліції в деяких службових ситуаціях. Ключовим обов'язком співробітників правоохоронних органів є **підтримання громадського порядку**. Цей обов'язок вимагає постійного ретельного співвідношення прав та інтересів усіх груп населення. Щоб таке співвідношення було успішним, необхідним є суворе дотримання застосовуваних правових норм. У розв'язанні будь-якої ситуації, пов'язаної з підтриманням громадського порядку, керівними принципами повинні бути попередження насильства і прагнення уникнути необхідності застосування сили. Обов'язковою умовою для цього повинна бути наявність державної правової бази, яка регулює громадський порядок і, зокрема, публічні зібрання, у зв'язку із зобов'язаннями держави щодо Міжнародного права прав людини. В межах цієї правової бази співробітники правоохоронних органів повинні діяти щодо публічних зібрань таким чином, щоб дотримуватись **принципів законності, необхідності, пропорційності та підзвітності**. Будь-які обмеження щодо зборів повинні базуватися на положеннях державного законодавства і не виходити за межі того, що є необхідним для забезпечення миру й порядку, а також не повинні утискати права тих, хто бере участь у зібраннях. Особливо важливою щодо цього є повага до права на життя, свободу та особисту безпеку, а також захист цих прав. Разом з тим сюди входить обов'язок захищати

мирні збори від насильницьких дій інших осіб, наприклад, у разі альтернативних демонстрацій, представники яких вдаються до насильства. У тих же випадках, коли зібрання вважається протизаконним, але проходить мирно, правоохоронці повинні утримуватися від дій, які можуть призвести до ескалації ситуації, що може, ймовірно, закінчитися смертю людей або пошкодженням майна. У такому разі краще не вдаватися до розгону демонстрації. Але водночас не виключається можливість подальшого судового переслідування організаторів та учасників у зв'язку з участю в протизаконному зібранні [5, с. 24–27].

У будь-якому разі, якщо діяти законно і точно спрямовувати дії проти ініціаторів і винуватців безпорядків, можна відновити контроль і розрядити ситуацію. В основі підходу, на якому базується спілкування між правоохоронцями та учасниками демонстрацій, повинно бути визнання того факту, що натовп складається з окремих осіб, а не є безлікою масою. Конкретні дії проти окремих правопорушників не відображаються на ході демонстрації, оскільки не впливають на інших демонстрантів, які можуть безперешкодно продовжувати участь у зібраннях [6, с. 19].

Принаймні в ситуаціях, які потребують заходів щодо підтримання громадського порядку, перевагу слід віддавати таким методам, як переконання, перемовини та деескалація. Для того, щоб бути компетентними виконувати зазначені функції, правоохоронці повинні проходити підготовку щодо налагодження зв'язків з організаторами та учасниками демонстрацій, а також мати необхідну апаратуру зв'язку та вміти нею користуватися. Крім того, вони повинні бути забезпечені захисним спорядженням, яке обмежить необхідність застосовувати силу, і відповідною зброєю, застосування якої з меншою вірогідністю спричинить смерть людей. При цьому слід завжди пам'ятати, що здебільшого застосування зброї не буде сприяти відновленню миру і порядку, а, навпаки, буде нести в собі небезпеку посилити хаос. Її застосування повинно бути виключною мірою реагування в окремих ситуаціях, які загрожують

людям смертю чи серйозними тілесними ушкодженнями, і коли всі інші заходи не спрацювали [5, с. 25]. У цивілізованих країнах поліцейські дотримуються такого беззаперечного принципу: вогнепальна зброя не є засобом, прийнятним для розгону натовпу, і ні за яких обставин правоохоронці не повинні стріляти в натовп [5, с. 41].

Зовнішній вигляд поліцейських не повинен бути загрозливим і таким, що сприяє створенню атмосфери ворожості.

Цей досвід світового співтовариства щодо охорони правопорядку під час масових зібрань є особливо необхідним для України, яка орієнтується на європейську цивілізаційну модель у розбудові громадянського суспільства і правової держави, в якій найвищими цінностями є людська особистість та її свобода, права людини і демократія.

Проблема **застосування сили та вогнепальної зброї** працівниками правоохоронних органів має особливий резонанс у суспільстві. Те, як правоохоронці застосовують силу і вогнепальну зброю, здійснює безпосередній вплив на відносини між правоохоронними органами і суспільством у цілому, особливо коли застосування сили є довільним, надмірним або протиправним. Тому будь-які дії щодо охорони правопорядку, які порушують основні права людини, тобто право на життя, свободу і безпеку, слід виконувати після ретельного зважування всіх «за» і «проти» і відповідати принципам, якими слід керуватися у здійсненні будь-яких повноважень правоохоронних органів, тобто **принципам законності, необхідності, пропорційності та підзвітності**.

Коли для досягнення законної мети виникає необхідність застосування сили, його наслідки не повинні перевищувати важливість виконуваного завдання. Якщо таке трапиться, то застосування сили не буде пропорційним. Якщо негативні наслідки застосування сили будуть занадто серйозними з урахуванням приводу для такого застосування сили, правоохоронці повинні розглянути можливість відступити і припинити досягнення своєї законної мети. Зокрема, слід зважати на небезпеку сторонніх свідків.

Діяльність правоохоронних органів має бути спрямована на мирне врегулювання конфліктів. Їх співробітники повинні мати захисний спецодяг і оснащення, призначені для зниження необхідності в застосуванні сили. Особливу увагу слід приділити розробці та ретельному оцінюванню зброї та оснащення, застосування яких з меншою вірогідністю спричинить загибель людей.

Оскільки застосування вогнепальної зброї може спричинити смерть, його використання допускають лише в тому разі, якщо цю зброю застосовують для захисту від загрози смерті чи серйозного поранення. Отже, державні законодавчі норми мають бути сформульовані таким чином, щоб забезпечити застосування вогнепальної зброї лише як останнього засобу.

Перед тим як застосовувати вогнепальну зброю, правоохоронці зобов'язані повідомити про те, хто вони такі, і попередити про свої дії. Винятком можуть бути ситуації, коли таке попередження створює додаткову небезпеку або є явно непотрібним. Якщо роблять таке попередження, слід дати адресату досить часу для відповідної реакції. Інструкції, що стосуються контролю над зброєю та боеприпасами, а також чіткі правила складання рапортів щодо застосування вогнепальної зброї повинні забезпечувати повну звітність щодо кожного застосування вогнепальної зброї правоохоронцями [5, с. 36–41].

До повноважень правоохоронної системи належить **затримання підозрюваних**. Важливим етичним принципом, яким мають керуватися правоохоронці, є принцип необхідності, який визначає, як, коли і де здійснювати затримання. Наприклад, щоб зменшити шкоду репутації людини, не варто проводити затримання на її робочому місці або привселюдно, за умови, звісно, що існує прийнятна альтернатива. Слід також віддавати перевагу менш обмежувальним заходам. Приміром, спробі знищити докази може завадити їх своєчасний збір, а вилучення паспорта може завадити особі виїхати з країни.

Під час затримання представники правоохоронних органів повинні забезпечити права затриманого, а саме: інформування про причини затримання та права затриманого, забезпечення

доступу до допомоги адвоката, повідомлення рідним, гуманне ставлення тощо.

Особи, позбавлені свободи, є найбільш вразливими, тому особливо важливо захищати права тих осіб, які піддаються затриманню чи ув'язненню. Зрештою, дотримання цих прав є також необхідним для подальшого перевиховання цих осіб. Будь-яка особа, яка стала жертвою незаконного арешту або утримання під вартою, повинна мати юридичні гарантії щодо дотримання права на компенсацію [5, с. 41–48].

Обшук і вилучення також мають відповідати керівним **принципам законності, необхідності, пропорційності та підзвітності**. Зокрема, під час проведення обшуку не варто вдиратися в життя людей більше, ніж це необхідно для досягнення законної мети. Правоохоронці повинні нести відповідальність за завдання зайвої шкоди під час обшуку і забезпечувати конфіденційність будь-якої інформації, отриманої під час обшуку.

У сучасному світі, технологічному та глобалізованому, правоохоронці все більше вдаються до таких методів спостереження, як фотографування, використання камер спостереження, перехоплення листів, телефонних дзвінків та інтернет-чатів. Все це засоби непомітного проникнення до найбільш сокровеної сфери людського життя, які стають все більш потужними й легкими у використанні. Отже, зростає необхідність правових гарантій щодо вибору способів спостереження для кожного випадку індивідуально відповідно до принципів необхідності та пропорційності. Державне законодавство й оперативні інструкції правоохоронних органів мають бути сформульовані так, щоб унеможливити довільне спостереження за громадянами і порушення принципу презумпції невинності [5, с. 49–52].

Одним із основних елементів обов'язків правоохоронних органів є **надання захисту та допомоги людям**, які цього потребують. Цей обов'язок набуває особливого значення стосовно тих осіб, які можуть зазнавати більш серйозної небезпеки дискримінації або експлуатації. До них можна віднести тих, що не мають доступу до необхідних для виживання предметів та послуг

першої необхідності, або тих, що не в змозі піклуватися про себе самі. У цьому зв'язку дуже важливо, щоб правоохоронці знали про групи в суспільстві, що мають зазначені вище ознаки, про потенційні небезпеки, які можуть їм загрожувати, а також про їх особливі потреби щодо захисту й допомоги [5, с. 27].

|| 2.3. Моделі етичної поведінки поліцейських

Кодекс честі й професійної етики поліцейського – це норми і принципи, що відображають загальноприйняті принципи людської моралі, міжнародні стандарти Кодексу поведінки посадових осіб з підтримання правопорядку, Декларації про поліцію Ради Європи, якими керуються співробітники правоохоронних органів держав світового співтовариства.

Кодекс містить основні принципи та правила поведінки, обов'язкові для правоохоронця під час виконання ним службових обов'язків. Завданням Кодексу є формування почуття особистої відповідальності працівників поліції під час виконання професійних обов'язків; інформування населення про норми поведінки, яких повинні дотримуватися поліцейські.

У Законі України «Про Дисциплінарний статут Національної поліції України» (від 15 березня 2018 року № 2337-VIII) зазначено, що службова дисципліна в органах внутрішніх справ досягається, зокрема, набуттям високого рівня професіоналізму; дотриманням законності і статутного порядку; вихованням в осіб рядового і начальницького складу високих моральних і ділових якостей.

Вимоги до моральних якостей поліцейських містяться також у Законі України «Про Національну поліцію». Зокрема, вступаючи на службу, поліцейський присягає «вірні служити Українському народові, дотримуватися Конституції та законів України, втілювати їх у життя, поважати та захищати права і свободи людини, честь держави, з гідністю нести високе звання поліцейського та сумлінно виконувати свої службові обов'язки», – що закріплено в тексті Присяги працівника поліції.

9 листопада 2016 року вийшов Наказ Міністерства внутрішніх справ України № 1179 «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських». Ці Правила є узагальненим зібранням професійно-етичних вимог щодо поведінки поліцейських на засадах етики і загальнолюдських цінностей і спрямовані на формування почуття відповідальності перед суспільством і законом за свої дії чи бездіяльність; посилення авторитету і довіри громадян до поліції; забезпечення служіння поліції суспільству шляхом гарантування захисту прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку.

Як зазначено в «Правилах етичної поведінки поліцейських», «поліцейський здійснює свою діяльність відповідно до основоположних принципів, які закріплені в Конституції України, Законі України «Про Національну поліцію», інших законодавчих актах України, а також у цих Правилах, зокрема:

- верховенства права;
- дотримання прав і свобод людини;
- законності;
- відкритості та прозорості;
- політичної нейтральності;
- взаємодії з населенням на засадах партнерства;
- безперервності;
- справедливості, неупередженості та рівності».

Під час виконання службових обов'язків поліцейський повинен:

- неухильно дотримуватися положень Конституції і законів України, інших нормативно-правових актів, що регламентують діяльність поліції, Присяги поліцейського;
- професійно виконувати свої службові обов'язки, діяти на підставі, у межах повноважень, у спосіб, визначений Конституцією, законами, нормативно-правовими актами, міжнародними договорами України;
- поважати, не порушувати права і свободи людини, перш за все: право на життя, на повагу до гідності, на свободу

- й особисту недоторканність, недоторканність житла, на свободу думки і слова, вільне вираження своїх поглядів і переконань, на свободу світогляду і віросповідання, на володіння, користування і розпорядження власністю, результатами інтелектуальної, творчої діяльності, на мирні зібрання, на свободу пересування, вільний вибір місця проживання, інші права, передбачені Конституцією, законами, міжнародними договорами України;
- обирати той захід, застосування якого призведе до найменш негативних наслідків;
 - неухильно дотримуватися антикорупційного законодавства України;
 - виявляти повагу до гідності людини, справедливо і неупереджено ставитися до кожного, незважаючи на расову, національну приналежність, мову, стать, вік, віросповідання, політичні чи інші переконання, майновий стан, соціальне походження, освіту, місце проживання, сексуальну орієнтацію або іншу ознаку;
 - поводитися стримано, доброзичливо, відкрито, уважно, викликаючи повагу до поліції і готовність співпрацювати;
 - контролювати свою поведінку, почуття, емоції, не дозволяючи особистим симпатіям або антипатіям, дружнім почуттям або неприязні, недоброму настрою впливати на прийняття рішень і службову поведінку;
 - мати охайний зовнішній вигляд, бути у встановленій формі одягу;
 - дотримуватися норм ділового мовлення, не допускати використання ненормативної лексики;
 - зберігати інформацію з обмеженим доступом, яка стала відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків;
 - інформувати безпосереднього керівника про обставини, що унеможливають подальшу службу в поліції або перебування на обійманій посаді;
 - дотримуватися субординації у стосунках з колегами, з повагою ставитися до старших за віком.

Під час виконання службових обов'язків поліцейському заборонено:

- сприяти, здійснювати, терпимо ставитися до катування, жорстокого поводження або покарання;
- допускати привілеї чи обмеження за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних, інших переконань, статі, етнічного, соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовною або іншими ознаками;
- використовувати символіку політичних партій, провадити політичну діяльність, висловлювати особисте ставлення до діяльності політичних партій, використовувати службові повноваження в політичних або особистих цілях;
- розголошувати, використовувати інформацію з обмеженим доступом;
- знімати з однострою, приховувати нагрудний знак, перешкоджати прочитанню інформації на ньому;
- перебувати на службі в стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння, уживати тютюнові вироби під час безпосереднього виконання службових обов'язків і в невстановленому місці.

Поліцейський взаємодіє з населенням, територіальними громадами і громадськими об'єднаннями на засадах партнерства. Він зобов'язаний:

- дотримуватися норм професійної етики;
- бути тактовним і доброзичливим;
- висловлювати вимоги, зауваження у ввічливій і переконливій формі;
- надавати можливість особі висловити власну думку;
- до всіх потерпілих виявляти повагу, охороняти їх безпеку і право на невтручання в особисте життя;
- бути коректним і об'єктивним, не погрожувати, не іронізувати, не використовувати ненормативну лексику;
- виявляти розсудливість, відкритість, почуття справедливості, володіти комунікативними навичками, мати керівні й організаційні якості.

Слід пам'ятати, що культура спілкування – це, перш за все, ставлення до людини: повага, привітність, доброта, відкритість, чесність, стриманість.

Перераховані вимоги дають досить чітке уявлення про ті моральні якості, якими повинен володіти працівник правоохоронних органів. Водночас на різних рівнях ці моральні якості розрізняються за пріоритетністю. Це можна відслідкувати за їхньою класифікацією по групах:

1. Ставлення до оточення: скромність, гордість за свою професію, повага, почуття гідності та честі, совість, справедливість, вимогливість, правдивість, ввічливість, порядність, доброзичливість, постійна готовність прийти на допомогу.
2. Ставлення до виконання службових обов'язків: мужність, витримка, стійкість, рішучість, дисциплінованість, принциповість, сміливість, ініціативність, чесність, безкорисливість, ретельність, самостійність, діловитість, творчий підхід.
3. Ставлення до власної країни, суспільства, держави, народу: патріотизм, відданість, вірність обов'язку, відповідальність, самовідданість.

Найважливіші категорії професійної етики поліцейського – професійна честь і гідність. Ці поняття дуже близькі, але не тотожні. Честь ґрунтується на суспільному визнанні людини, її вчинків, заслуг. Вона пов'язана, по-перше, з прагненням отримати високу оцінку з боку оточення, похвалу, повагу, авторитет, славу, по-друге, із соціальним статусом, відповідністю вимогам і очікуванням з боку групи, до якої людина належить (професійний або інший колектив, клас, нація тощо). Це те, що людина повинна завойовувати. Гідність же – це перш за все почуття внутрішньої впевненості, самоповаги. Потреба в суспільному визнанні тут є вторинною.

Честь і гідність є моральним підґрунтям розвитку особистості, необхідною умовою її соціальної активності і відповідальності. Вони спонукають до високоморальних, гуманістичних дій і вчинків, обумовлюють прояв таких моральних якостей, як: чесність, принциповість, сумлінне ставлення до виконання

службових обов'язків, вірність слову, гордість за професію, працелюбність, справедливість, гуманне ставлення до людини, скромність, витримка.

Однією з головних вимог, що висувається до працівника правоохоронних органів, є вимога гуманності і терпимості. Він повинен постійно пам'ятати, що його робота подібна до роботи лікаря, професійна діяльність якого включає не лише лікування, а й профілактику захворювань. Але, на відміну від лікаря, який лікує фізичні й психічні хвороби, працівник правоохоронних органів працює із соціальними вадами. Як і лікар, правоохоронець має справу з хворими людьми, але хворими соціально, що вони не завжди усвідомлюють. Злочинцями не народжуються, а стають під впливом певних суспільних умов, навколишнього середовища. Та злочинний спосіб життя неминуче тягне за собою чимало страждань. Тому злочинець потребує людської доброти попри все те обурення та ненависть з боку пересічних людей, так само, як і будь-яка хвора людина.

Часом доброта може лікувати навіть ефективніше, ніж найсуворіше покарання. Показовим щодо цього є роман В. Гюго «Знедолені». Головний персонаж твору Жан Вальжан був зятим злочинцем, ставши таким внаслідок людської несправедливості та жорстокості. Одного разу він викрав у священника, який його прихистив, срібні свічки. Коли Вальжана спіймали жандарми і привели до священника на упізнання, той запевнив, що подарував Жану ці свічки. Вальжан був вражений. Цей вчинок священника змусив злочинця змінити своє ставлення до життя і відтоді він починає самовіддано й жертвовно робити добрі справи. Дехто може сказати, що таке буває лише в романах, і переважно матиме рацію. Та в реальному житті теж трапляється подібне. Всесвітньо відомий педагог А. С. Макаренко, який працював з малолітніми злочинцями, виховував їх на основі звичаїв та прийомів народної педагогіки, а саме через залучення до посильної праці, а також на основі глибокої віри в людину. І це давало свої результати, адже недарма відповідно до позицій ЮНЕСКО його вважають одним із чотирьох педагогів

(нарівні з Д. Дьюї, Г. Кершенштейнером, М. Монтессорі), які визначили спосіб педагогічного мислення в ХХ ст.

Загалом гуманізм пронизує практично всі галузі права і правоохоронної діяльності. Він яскраво характеризує структурні елементи правової діяльності (її цілі, засоби, форми і методи), систему морально-правових відносин працівників поліції, суду, прокуратури до всіх громадян як у процесі правоохоронної діяльності, так і в побуті. Однак у професійній моралі правоохоронців загальні вимоги принципу гуманізму набувають певної специфіки. Передовсім необхідно наголосити, що діяльність працівників поліції у своїй основі і за своїм змістом глибоко гуманістична, вона цілком відповідає цілям і завданням, які їй доводиться вирішувати в житті суспільства і держави. Поліція покликана забезпечувати в Україні охорону громадського порядку і будь-яку форму власності, прав і законних інтересів громадян, організацій та установ від злочинних посягань, інших антигромадських виявів.

Гуманізм як морально-правова вимога закріплений у нормах права, Конституції України. Ця вимога має ніби подвійний статус моральної і правової норми і постає як об'єктивна моральна якість права і правоохоронної діяльності працівників поліції. Гуманізм виступає не лише як принцип професійної моралі, а й службовий обов'язок, який вимагає своєчасного реагування на всі негативні вчинки людей. Це важливий засіб щодо зміцнення законності і правопорядку в громадянському суспільстві. У чому сила права? У виявленні гуманізму до тих, хто вже порушив закон і поставив себе поза законом. Необхідно, щоб право в особі кожного правопорушника завжди мало людину, яка ще може виправитися і стати повноправним членом суспільства. Ізолювавши злочинця, суспільство відгороджує себе від злочинних посягань з боку правопорушників, унеможливаючи тим самим скоєння подібних злочинів знову.

Саме відбування покарання громадянське суспільство використовує для виправлення і перевиховання правопорушників. Такі цілі закладено в об'єктивний гуманістичний зміст нашого

права і правоохоронної діяльності. Гуманізм цілей визначає і гуманістичну сутність засобів та методів боротьби з правопорушеннями і злочинністю. Головними з них є методи переконання та примусу, тобто якщо переконання не дають належних результатів і не діють, працівники поліції вдаються до примусових дій – обмеження того чи іншого конституційного права особи, необхідного в боротьбі зі злочинністю на сучасному етапі становлення і розвитку державності нашого суспільства на шляху демократизації і реформ.

Застосування засобів примусу регламентоване законами і морально виправдане лише стосовно осіб аморальних, порушників законності і громадського порядку, хуліганів та інших категорій правопорушників. Вони спрямовані проти значної меншості в інтересах переважної більшості і мають за мету не тільки покарання, але й виправлення, перевиховання осіб, винних у ганебному вчинку або злочині. Характер і вид засобів примусу та інших заходів залежить від конкретного виду правопорушень.

Відповідно до Кримінального законодавства становище учасника події – потерпілого, підозрюваного, обвинуваченого, свідка – різне, однак право на недоторканість особистості (фізичну, духовну, моральну) є здобутком усіх учасників і повністю реалізується в діяльності працівників органів внутрішніх справ.

Так, під час проведення будь-яких процесуальних дій: затримання, обшуку, експертиз, слідчих експериментів, освідчення тощо – забороняється використання методів, небезпечних для життя і здоров'я людей. Особливо серйозні санкції за замах на життя і здоров'я людини, передбачені нормами кримінального права. Адже життя і здоров'я людини – одна з найвищих соціальних і моральних цінностей нашого суспільства. А захист прав громадян на життя і здоров'я – глибоко гуманістичне завойовання нашого законодавства і професійної моралі працівників поліції. Повага до особистості, її честі і гідності – одна з головних вимог і вихідних моментів морального принципу гуманізму. Вона є складовою частиною конституційного положення про недоторканість особи (див.: ст.ст. 23, 27, 28, 29, 34

Конституції України). Повага до людини, її честі – це ставлення до неї як до вищої цінності, вона реалізується у конкретних нормах: ввічливому ставленні до людини і громадянина; визнанні особистих прав людини; рівності і справедливості; вірі в чесноти людини; повазі до особистих її переконань, устремлінь і прагнень, делікатності і толерантності.

Неповага до людей з боку правоохоронців може виражатися у жорстокості, грубості, приниженні людської гідності, несправедливості, бездоказових обвинуваченнях або дискримінації, підозрілості, недовірі, черствості, різноманітних формах психологічного впливу, тискові на особистість тощо.

Є певні правила поводження із затриманою особою. Поліцейський не має права обмежувати свободу людини, крім як на підставах і в порядку, визначених законом. Він зобов'язаний пояснити затриманій особі підстави для затримання і права, надати можливість захищати себе особисто і користуватися правовою допомогою захисника, повідомити про факт затримання третій особі, забезпечити надання медичної допомоги за необхідності, забезпечити повагу до затриманої особи. Життя і здоров'я людини є найвищою цінністю, тому поліцейський не має права принижувати честь і гідність; використовувати погрози, насилля, інші незаконні заходи в роботі з потерпілими, свідками і підозрюваними; впливати на позицію невинного, спонукаючи до визнання ним ще не доведеної вини; сприяти наклепу на невинного або звинуваченню винного в більшому обсязі порівняно зі справжньою виною; ґрунтуватися на необізнаності звинуваченого з тих чи інших питань кримінального права і процесу; будувати процес на свідомо неправдивих даних чи свідченнях; виправдовувати скоєння злочину.

Згідно зі статтею 62 Конституції України, особа вважається невинною у скоєнні злочину і не може бути піддана кримінальному покаранню, доки її вину не буде доведено в законному порядку і встановлено обвинувальним вироком суду. Ніхто не зобов'язаний доводити свою невинність у скоєнні злочину. Обвинувачення не може ґрунтуватися на припущеннях

і доказах, одержаних незаконним шляхом. Усі сумніви щодо вини тлумачаться на користь особи. Стаття 63 фіксує, що підозрюваний, обвинувачений чи підсудний має право на захист, а засуджений користується всіма правами людини і громадянина, за винятком обмежень, які визначені законом і встановлені вироком суду. Суспільство і держава, безумовно, визнають необхідність покарання, але не повинні допускати жорстокості. Важлива невідворотність покарання, щоб кожний правопорушник відчував відповідальність за скоєний злочин.

Принцип презумпції невинуватості є найголовнішим, адже він спрямований на забезпечення права на справедливий суд і захист особи, яка підозрюється або обвинувачується у скоєнні злочину. Стаття 6 Конвенції про захист прав людини і основоположні свободи наголошує, що кожна людина має право на справедливий і публічний розгляд справи упродовж розумного строку незалежним і безстороннім судом, встановленим законом, який вирішить спір щодо її прав і обов'язків цивільного характеру або встановить обґрунтованість будь-якого висунутого проти неї кримінального обвинувачення. Кожен, кого обвинувачено у скоєнні кримінального правопорушення, вважається невинним доти, доки вину не буде доведено в законному порядку. Кожний обвинувачений у скоєнні кримінального правопорушення має щонайменше такі права:

- бути негайно і детально поінформованим зрозумілою для нього мовою про характер і причини обвинувачення;
- мати час і можливості, необхідні для підготовки свого захисту;
- захищати себе особисто чи використовувати юридичну допомогу захисника, обраного на власний розсуд, або за браком достатніх коштів для оплати юридичної допомоги захисника одержувати таку допомогу безоплатно, коли цього вимагають інтереси правосуддя;
- допитувати свідків обвинувачення або вимагати, щоб їх допитали, вимагати виклику і допиту свідків захисту на тих самих умовах, що і свідків обвинувачення;

- одержувати безоплатну допомогу перекладача, якщо він не розуміє, не розмовляє мовою, яка використовується в суді.

У своїй професійній діяльності представники органів досудового розслідування повинні бути об'єктивними, неупереджено оцінювати факти. Для отримання адекватної інформації, повного та всебічного розслідування справи необхідно демонструвати ефективну комунікативну діяльність, бути комунікативно гнучким. Часто виникають ситуації, коли допитувана особа не володіє або приховує інформацію, чи умисно спотворює її, або внаслідок суб'єктивної реконструкції матеріалу в пам'яті інформація не відповідає дійсності. Намагання досягти позитивного результату в розслідуванні злочину будь-яким чином, будь-якими засобами є абсолютно неприпустимим і аморальним. Органи досудового розслідування представляють державу на дуже відповідальній ділянці боротьби зі злочинністю. Від їхніх дій і рішень залежить доля обвинувачених, їх родичів і близьких. Вони не можуть бути байдужими до переживань, до подальшої долі людини. Антигуманною є концепція, за якою розслідування – це боротьба слідчого з обвинуваченим, що якоюсь мірою легітимізує порушення моралі; яка допускає одержання свідчень шляхом насилля, погроз, обману, провокацію, виявлення обставин, що роблять вину тяжчою; ігнорування обставин, які виправдовують або пом'якшують вину. Представники органів досудового розслідування зобов'язані забезпечувати реалізацію прав осіб, які беруть участь у справі, під час допиту дотримуватися загальноприйнятих правил етикету, правових і моральних норм ведення протоколу. Повага, чуйність, доброзичливість надзвичайно важливі під час спілкування і з потерпілими, і зі свідками, і з рідними і близькими обвинувачених.

У спілкуванні з громадянами поліцейський повинен поводитися з почуттям власної гідності, відкрито, коректно, неупереджено, доброзичливо, бути уважним, контролювати емоції, передбачати наслідки своїх дій. Він має починати спілкування з привітання: назвати посаду, спеціальне звання, прізвище,

пред'явити жетон і повідомити причину звернення; висловити вимоги або зауваження в спокійній, але переконливій формі, не вдаватися до зверхнього або фамільярного тону, іронічних, образливих виразів чи жестів, жаргону, погроз; у разі потреби без роздратування повторити і роз'яснити зміст сказаного; уважно вислухати пояснення або питання, не перебиваючи, виявляючи повагу до співрозмовника. Неприпустимими є будь-які висловлювання та дії дискримінаційного характеру, пред'явлення неправомірних звинувачень, все те, що перешкоджає ефективному спілкуванню і провокує протиправну поведінку. У спілкуванні з іноземцями або особами без громадянства необхідно поважати гідність особи, виявляти врівноваженість, люб'язність, готовність надати допомогу, роз'яснити правила поведінки. Варто уникати обговорення політичних подій, діяльності органів державної влади. У спілкуванні з неповнолітніми неприпустимий командний тон, демагогічність. Працівник поліції повинен бути терпимим до емоційної реактивності, збудливості, нерідко нетактовності молоді. У підлітка ще немає самоконтролю, ірраціональне переважає над раціональним, він не думає про наслідки, тому працівнику поліції, як більш досвідченому в житті, необхідно виявляти щире зацікавлення долею молоді людини, співпереживати її нещастю, водночас твердо питати про допущені помилки. На перший план виходить довіра. Патрульний поліцейський повинен вміти обирати необхідний тон у спілкуванні не лише із законослужняними громадянами, а й з порушниками громадського порядку, бути готовим до неадекватної реакції, прояву агресії. Під час затримання особи він зобов'язаний: повідомити про причину затримання; пояснити права; повідомити про факт затримання третій особі, яку обирає затримана особа; забезпечити надання правової, в разі необхідності невідкладної домедичної/медичної допомоги.

У спілкуванні з колегами слід зберігати діловий тон, утримуватися від розмов, що перебувають поза межами професійної діяльності, не виявляти надмірної уваги до справ, якими займаються колеги, дотримуватись субординації.

Службова дисципліна зобов'язує поліцейського:

- бути вірним присязі, мужньо і вправно служити народу України;
- знати закони, нормативно-правові акти, що визначають повноваження поліції, свої посадові обов'язки;
- поважати права, честь і гідність людини, надавати допомогу, запобігати скоєнню правопорушень;
- безумовно виконувати накази керівників, віддані в межах наданих повноважень і відповідно до закону;
- вживати заходів щодо негайного усунення причин і умов, що ускладнюють виконання обов'язків поліцейського, негайно інформувати про це безпосереднього керівника;
- утримуватися від дій, які перешкоджають іншим поліцейським виконувати свої обов'язки чи підривають авторитет Національної поліції України;
- утримуватися від висловлювань і дій, що порушують права або принижують честь і гідність людини;
- знати і здійснювати заходи безпеки під час несення служби, дотримуватися правил внутрішнього розпорядку;
- підтримувати рівень підготовки, необхідний для виконання службових повноважень;
- берегти службове майно, забезпечувати належний стан зброї і спеціальних засобів;
- поважати честь і гідність інших поліцейських і працівників поліції, надавати їм допомогу і стримувати їх від скоєння правопорушень;
- дотримуватися правил носіння однострою і знаків розрізнення;
- сприяти керівникові в організації дотримання службової дисципліни, інформувати його про виявлені порушення;
- під час несення служби поліцейському заборонено перебувати у стані алкогольного, наркотичного або іншого сп'яніння.

Окремо слід сказати про зовнішній вигляд поліцейського, що є естетичним складником його професійної діяльності. У п. 14

Рекомендації Rec (2001) 10 Комітету Міністрів державам-учасникам Ради Європи «Про Європейський кодекс поліцейської етики» (ухвалена Комітетом міністрів 19 вересня 2001 р.) зазначено, що поліція та її службовці в уніформі повинні бути легко впізнавані.

До екіпірування поліцейських належать: жетон; єдиний однострій, спецзасоби, вогнепальна зброя. Одяг поліцейського має бути встановленого зразка, чистим, старанно підігнаним та відпрасованим. Працівник поліції персонально відповідальний за стан і зовнішній вигляд форменого одягу.

Відповідно до частини другої статті 20 Закону України «Про Національну поліцію» поліцейські мають єдиний однострій, тобто формений одяг (уніформу). Зразки однострою затверджені постановою Кабінету Міністрів України № 823 від 30 вересня 2015 р. Правила носіння та норми належності однострою поліцейських затверджує Міністр внутрішніх справ України. Поліцейські зобов'язані дотримуватися правил носіння однострою.

На однострої розміщується нагрудний знак з чітким зазначенням його спеціального жетона. Поліцейському заборонено знімати з однострою чи приховувати нагрудний знак, чи перешкоджати будь-яким іншим чином прочитанню інформації на ньому або фіксуванню за допомогою технічних засобів. У разі виконання поліцейським своїх повноважень у цивільному одязі він зобов'язаний мати при собі нагрудний знак (виняток – проведено негласних слідчих дій).

Водночас слід зауважити, що поліцейський перебуває під захистом держави і, відповідно, під час виконання службових обов'язків має право на повагу до своєї особистості, коректне ставлення з боку керівників, колег та інших осіб; на доступ до службової інформації, необхідної для виконання обов'язків за посадою; на просування по службі, збільшення грошового забезпечення з урахуванням результатів службової діяльності і рівня кваліфікації; на захист персональних даних, переданих у розпорядження Національної поліції України; на неупереджений розгляд скарг, поданих на його рішення, дії чи бездіяльність, на неупереджений розгляд поданих ним скарг, у тому числі на рішення, дії

чи бездіяльність його керівників; на правничу допомогу і захист своїх прав під час розгляду скарг або під час проведення службових розслідувань; на захист від переслідування у разі повідомлення про скоєння злочинів, здійснених керівництвом і працівниками Національної поліції України; на забезпечення спеціальними засобами безпеки з урахуванням особливостей проходження служби. Водночас поліцейський має право вимагати письмового оформлення обсягу посадових обов'язків і створення умов, необхідних для їх виконання; приймати у межах, визначених посадовими обов'язками, рішення або брати участь у його підготовці; ознайомлюватися з матеріалами особової справи, висновками службового розслідування, що проводиться стосовно нього, долучати до нього свої пояснення; робити копії матеріалів особової справи, висновків службового розслідування за допомогою технічних засобів з урахуванням обмежень, передбачених Кримінальним процесуальним кодексом України, законами України «Про захист персональних даних», «Про державну таємницю» та іншими законами.

Підсумовуючи все зазначене вище, слід наголосити, що діяльність поліцейського має базуватися на нормах моралі, таких як добро, справедливість, чуйне ставлення до людей. Виконуючи свої функції і застосовуючи ту або іншу правову норму, поліцейський повинен обирати найбільш прийнятний стосовно моралі варіант своїх дій. Здобути прихильність, визнання, авторитет у громадян, завоювати їхню довіру поліція зможе лише високопрофесійною діяльністю, що відповідатиме принципам моралі.

Осмислення сутності та природи добра і зла, інших категорій професійно-етичного знання (обов'язку, відповідальності, честі, гідності, совісті, морального вибору, морального конфлікту, морального ризику та інших) необхідне кожному працівнику поліції у зв'язку з умовами його життя та професійної діяльності. Категорії етики у службовому спілкуванні є допоміжним засобом морального впливу, їх призначення – усвідомлення та засвоєння основних вимог службового обов'язку, закріплених у чинному законодавстві та нормативних документах, які регулюють діяльність працівників поліції.

ТЕСТ ДО ТЕМИ 1. Етика та її значення в житті суспільства

1. Втілення усвідомлюваних людьми принципів, правил, норм поведінки в суспільстві та в реальній дійсності (поведінці та стосунках) – це:
 - A) мораль;
 - B) моральність;
 - C) мораліте;
 - D) етика.

2. Етика – це:
 - A) одна з філософських наук;
 - B) форма індивідуальної і суспільної свідомості;
 - C) реальна поведінка людей і відповідна діяльність;
 - D) звичаї та традиції.

3. Мораль – це:
 - A) одна з філософських наук;
 - B) форма індивідуальної і суспільної свідомості;
 - C) реальна поведінка людей і відповідна діяльність;
 - D) звичаї та традиції.

4. Моральні норми:
 - A) є найбільш простими формами моральних вимог, що пред'являються до кожної людини;
 - B) є більш складною формою моральної свідомості, в якій моральні вимоги виявляються в більш узагальненій формі;
 - C) вказують на кінцеву мету морального розвитку – вищу моральну досконалість суспільства і особистості;
 - D) форма суспільної свідомості.

5. Моральні принципи:
- A) є найбільш простими формами моральних вимог, що пред'являються до кожної людини;
 - B) є більш складною формою моральної свідомості, в якій моральні вимоги виявляються в більш узагальненій формі;
 - C) вказують на кінцеву мету морального розвитку – вищу моральну досконалість суспільства і особистості;
 - D) форма суспільної свідомості.
6. Основна функція моралі:
- A) регулятивна;
 - B) оціночна (або цінісно-орієнтаційна);
 - C) стимулювальна;
 - D) виховна.
7. Яка функція моралі полягає в тому, що, концентруючи в собі моральний досвід людства, мораль транслює його зміст і надбання кожній новій генерації людей?
- A) регулятивна;
 - B) оціночна (або цінісно-орієнтаційна);
 - C) стимулювальна;
 - D) виховна.
8. Кінцеву мету морального розвитку визначають (визначає):
- A) моральні норми;
 - B) моральні принципи;
 - C) моральні почуття;
 - D) моральний ідеал.
9. До престижно-статусних відносять почуття:
- A) співпереживання, чуйність;
 - B) симпатія, довіра;
 - C) честь і гідність;
 - D) патріотизму, обов'язку.

10. До альтруїстичних відносять почуття:
 - A) співпереживання, чуйність;
 - B) симпатія, довіра;
 - C) честь і гідність;
 - D) патріотизму, обов'язку.

11. До комунікативних відносять почуття:
 - A) співпереживання, чуйність;
 - B) симпатія, довіра;
 - C) честь і гідність;
 - D) патріотизму, обов'язку.

12. Професійна етика вивчає:
 - A) особливості професійної діяльності в різних галузях;
 - B) суспільну мораль;
 - C) походження, сутність, специфіку, суспільні функції морально-професійних норм і відносин, закономірності їх розвитку на різних історичних етапах;
 - D) явище професійної деформації.

13. Професійна етика базується на:
 - A) моральній системі суспільства;
 - B) особливостях професійної діяльності;
 - C) особливостях політичної системи держави;
 - D) історичних традиціях.

14. Провідну роль у становленні і засвоєнні норм професійної етики відіграє:
 - A) громадська думка;
 - B) накази керівництва;
 - C) накази профільного міністерства;
 - D) політика держави.

15. Професійний обов'язок визначається взаємодією:
 - A) норм права і норм моралі;
 - B) норм права і директив керівництва;
 - C) норм права і уявлень працівника;
 - D) норм права і професійних вимог.

16. У професійній діяльності правоохоронці повинні керуватися таким основним правилом:
- A) неухильно виконувати завдання керівництва;
 - B) ніяка благородна мета не може бути досягнута аморальними засобами;
 - C) для досягнення благородної мети підходять будь-які засоби;
 - D) тримати населення в страху для профілактики протиправних дій.
17. Запорукою уникнення професійної деформації поліцейських є:
- A) високий рівень особистісної культури;
 - B) контроль з боку керівництва;
 - C) підвищення кваліфікації поліцейських;
 - D) диплом про вищу освіту.

Відповіді

Номер запитання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Відповідь	A	A	B	A	B	A	D	D	C	A	B	C	A	A	A
Номер запитання	16	17													
Відповідь	B	A													

ТЕСТ ДО ТЕМИ 2. Етичні вимоги до професійної діяльності поліцейського

1. Яке із поданих тверджень є НЕПРАВИЛЬНИМ?
 - A) поліцейський повинен утримуватися від виконання наказів, якщо йому відомо про їх незаконність;
 - B) стосовно поліцейського, який відмовився виконувати незаконний наказ, не можуть бути застосовані ніякі кримінальні чи дисциплінарні міри покарання;
 - C) під час виконання своїх обов'язків поліцейський повинен діяти лише для досягнення цілі, передбаченої законом, і при цьому застосовувати силу лише в розумних межах;
 - D) поліцейський повинен беззастережно виконувати будь-який наказ вищого керівництва.
2. Які цінності захищає поліція в демократичному суспільстві?
 - A) плюралістичну демократію, верховенство права та права людини;
 - B) державну владу й підкорення законам;
 - C) пошук і знищення ворогів держави;
 - D) пошук і придушення інакомислення.
3. Обговорення ролі поліції в демократичному суспільстві здійснюється на платформі:
 - A) Ради Європи;
 - B) Експертного комітету з поліцейської етики та проблем діяльності поліції;
 - C) Генеральної Асамблеї ООН;
 - D) Парламентської асамблеї Ради Європи.
4. Поліція може досягти довіри громадськості, якщо вона:
 - A) затримує багато порушників;
 - B) виконує свої завдання в етично прийнятні способи і заради гідних демократичних цінностей;
 - C) демонструє і застосовує силу;
 - D) має потужне технічне оснащення.

5. «Кодекс поведінки посадових осіб з підтримання правопорядку» було прийнято Генеральною Асамблеєю ООН:
- A) 17 грудня 2019 року;
 - B) 17 грудня 1979 року;
 - C) 17 грудня 1999 року;
 - D) 17 грудня 2010 року.
6. Під час підтримання громадського порядку в ході акцій протесту поліція повинна забезпечити:
- A) якомога швидше припинення акцій протесту;
 - B) недопущення проведення акцій протесту;
 - C) повагу до права громадян на життя, свободу та особисту безпеку, а також захист цих прав;
 - D) затримання якомога більшої кількості протестувальників.
7. Як можна зменшити кількість правопорушень під час акцій протесту?
- A) застосовуючи конкретні дії проти окремих правопорушників;
 - B) затримавши якомога більшу кількість протестувальників;
 - C) не допустивши проведення акцій протесту;
 - D) якомога швидше розігнавши протестувальників.
8. Яким засобам слід віддавати перевагу для підтримання правопорядку?
- A) застосування сили;
 - B) застосування зброї;
 - C) переконання та перемовини;
 - D) затримання.
9. Як поліцейські повинні захищати себе від неконтрольованих дій натовпу?
- A) за допомогою зброї;
 - B) застосовуючи силу;
 - C) за допомогою захисного спорядження;
 - D) за допомогою водометів.

10. Усі наведені твердження правильні, ОКРІМ:

- A) коли для досягнення законної мети виникає необхідність застосування сили, його наслідки не повинні перевищувати важливість виконуваного завдання;
- B) якщо негативні наслідки застосування сили будуть занадто серйозними з урахуванням приводу для такого застосування сили, правоохоронці повинні розглянути можливість відступити і припинити досягнення своєї законної мети;
- C) діяльність правоохоронних органів повинна бути спрямована на мирне врегулювання конфліктів;
- D) під час переслідування особливо небезпечного злочинця слід стріляти за будь-яких обставин.

11. Усі наведені твердження правильні, ОКРІМ:

- A) за будь-яких обставин перед тим як застосовувати вогнепальну зброю, правоохоронці зобов'язані повідомити про те, хто вони такі, і попередити про свої дії;
- B) особливу увагу слід приділити розробці та ретельному оцінюванню зброї та оснащення, застосування яких з меншою вірогідністю спричинить загибель людей;
- C) оскільки застосування вогнепальної зброї може спричинити смерть, його використання допускається лише в тому разі, якщо ця зброя застосовується для захисту від загрози смерті чи серйозного поранення;
- D) державні законодавчі норми повинні бути сформульовані таким чином, щоб забезпечити застосування вогнепальної зброї лише як останнього засобу.

12. Яке твердження є правильним?
- A) затримання підозрюваних повинно відбуватися показово, за присутності якомога більшої кількості людей;
 - B) під час затримання представники правоохоронних органів повинні забезпечити права затриманого, а саме інформування про причини затримання та права затриманого, забезпечення доступу до допомоги адвоката, повідомлення рідним, гуманне ставлення тощо;
 - C) затриманих слід утримувати в якомога гірших умовах, що має служити однією з форм покарання;
 - D) чим більше обмежувальних заходів для затриманих, тим краще.
13. Усі наведені твердження правильні, ОКРІМ:
- A) під час проведення обшуку не варто вдиратися в життя людей більше, ніж це необхідно для досягнення законної мети;
 - B) державне законодавство й оперативні інструкції правоохоронних органів мають бути сформульовані таким чином, щоб унеможливити довільне спостереження за громадянами і порушення принципу презумпції невинності;
 - C) правоохоронці повинні нести відповідальність за завдання зайвої шкоди під час обшуку і забезпечувати конфіденційність будь-якої інформації, отриманої під час обшуку;
 - D) правоохоронці не зобов'язані забезпечувати конфіденційність будь-якої інформації, отриманої під час обшуку.
14. До основоположних принципів щодо дотримання прав людини відносять такі:
- A) принцип законності, необхідності, пропорційності та підзвітності;
 - B) принцип законності, субординації, пропорційності та підзвітності;
 - C) принцип законності, необхідності, толерантності та підзвітності;
 - D) принцип законності, необхідності, пропорційності та контролю.

15. Від чого залежить ефективність поліції в демократичних державах?
- A) від публічної підтримки;
 - B) від підтримки з боку влади;
 - C) від широти повноважень;
 - D) від технічного забезпечення.
16. Наказ Міністерства внутрішніх справ України «Про затвердження правил етичної поведінки поліцейських» набув чинності:
- A) 06 грудня 2016 року;
 - B) 06 січня 2017 року;
 - C) 09 листопада 2016 року;
 - D) 06 березня 2017 року.
17. Починаючи спілкування з особою, поліцейській повинен:
- A) назвати посаду, спеціальне звання, прізвище, коротко повідомити мету і причину звернення та пред'явити жетон;
 - B) назвати прізвище, коротко повідомити мету і причину звернення та пред'явити жетон;
 - C) коротко повідомити мету і причину звернення та пред'явити жетон;
 - D) назвати посаду, спеціальне звання, коротко повідомити мету і причину звернення.
18. За стан і зовнішній вигляд форменого одягу відповідальний:
- A) керівник підрозділу;
 - B) вище керівництво;
 - C) сам працівник;
 - D) ніхто.
19. Зразки однострою затверджені:
- A) Правилами етичної поведінки поліцейських;
 - B) Законом України «Про Національну поліцію»;
 - C) Рекомендацією Рес (2001) 10 Комітету Міністрів державам-учасницям Ради Європи «Про Європейський кодекс поліцейської етики»;
 - D) Постановою Кабінету Міністрів України № 823 від 30 вересня 2015 р.

20. Поліцейському заборонено приховувати:
- A) спецзасоби;
 - B) вогнепальну зброю;
 - C) нагрудний знак;
 - D) особисті документи.
21. У разі виконання поліцейським своїх повноважень у цивільному одязі він зобов'язаний мати при собі:
- A) спецзасоби;
 - B) вогнепальну зброю;
 - C) нагрудний знак;
 - D) особисті документи.
22. Виконуючи свої функції і застосовуючи ту або іншу правову норму, поліцейський повинен обирати:
- A) найбільш прийнятний стосовно моралі варіант своїх дій;
 - B) найбільш суворі дії;
 - C) толерантні до порушника дії;
 - D) діяти за інтуїцією.
23. Службове підпорядкування молодшого старшому, що базується на правилах службової дисципліни – це:
- A) етикет;
 - B) субординація;
 - C) моральність;
 - D) сумлінність.
24. Виберіть правильний варіант відповіді поліцейського на грубі репліки під час затримання:
- A) «Громадянинне, стуліть пельку!»;
 - B) «Що це за розумник тут патякає»;
 - C) «Громадянинне, ще раз повторюю: вас затримано за порушення громадського порядку відповідно до (називає статтю). У разі невиконання моїх вимог до вас буде застосовано засоби фізичного примусу»;
 - D) «Ти диви! Він ще й огризається! Зараз щелепу виверну. Може, тоді заспокоїшся!».

25. Поліцейський зобов'язаний:

- A) підтримувати пропрезидентську політичну силу;
- B) всіляко демонструвати свою симпатію до провладних політичних партій;
- C) вести активну політичну діяльність;
- D) забезпечити прозорість у відносинах з особами, що виконують політичні функції.

Відповіді

Номер запитання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Відповідь	D	A	A	B	B	C	A	C	C	D	A	B	D	A	A
Номер запитання	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
Відповідь	C	A	C	D	C	C	A	B	C	D					

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 3

1. Беттельхейм Б. Просвещенное сердце. URL: <http://www.opentextnn.ru/man/index.html?id=4019>
2. Бесчастний В. М. Етикет і професійна етика поліцейського/В. М. Бесчастний, Т. В. Кононенко, Т. М. Сабельникова ; Міністерство внутрішніх справ України, Донецький юридичний інститут. Київ : ВД Дакор, 2019. 216 с.
3. Бондаренко В. В. Професійна підготовка працівників патрульної поліції: зміст і перспективні напрями. К., 2018. 524 с.
4. Малахов В. А. Етика : курс лекцій. Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. 214 с.
5. Москаленко А. М. Теоретичні основи професійної етики управлінців навчальних закладів. URL: <http://webcache.googleusercontent.com>
6. Охрана правопорядка: международные нормы и стандарты. Женева, 2017. 72 с.

7. Применение силы в ситуации насилия. Женева, 2017. 64 с.
8. Реформування поліції: міжнародний досвід. Інформаційна довідка, підготовлена Європейським інформаційно-дослідницьким центром на запит народного депутата України. URL: <http://euinfocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/29325.pdf>
9. Теоретичні проблеми сучасної етики : навчальний посібник/Т. Г. Аболіна, І. В. Васильєва, А. М. Єрмоленко та ін. Київ : Авіцена, 2013. 344 с.
10. Тофтул М. Г. Сучасний словник з етики. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 416 с.

Навчальне видання

Короткова Юлія Михайлівна
Мухіна Галина Вікторівна
Сабельникова Тамара Миколаївна

**НЕПЕРЕРВНА ПРОФЕСІЙНА
ПІДГОТОВКА ПОЛІЦЕЙСЬКИХ
(СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИЙ СКЛАДНИК)**

Навчальний посібник

За заг. ред. д. ю. н., проф.
С. С. Вітвіцького

Технічний редактор *Тетяна Шутова*
Верстання *Олена Данильченко*
Дизайн обкладинки *Олексій Москвін*



Г Е Л Ь В Е Т И К А
ВИДАВНИЧИЙ ДІМ

WWW.HELVETICA.UA

Підписано до друку 07.09.2022 р. Формат 60x84/16.
Папір офсетний. Гарнітура Droid. Цифровий друк.
Ум. друк. арк. 9,53. Наклад 300. Замовлення № 0922-131.
Віддруковано з готового оригінал-макета.

Видавництво і друкарня – Видавничий дім «Гельветика»
65101, Україна, м. Одеса, вул. Інглезі, 6/1
Тел.: +38 (095) 934 48 28, +38 (097) 723 06 08
E-mail: mailbox@helvetica.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
ДК № 7623 від 22.06.2022 р.