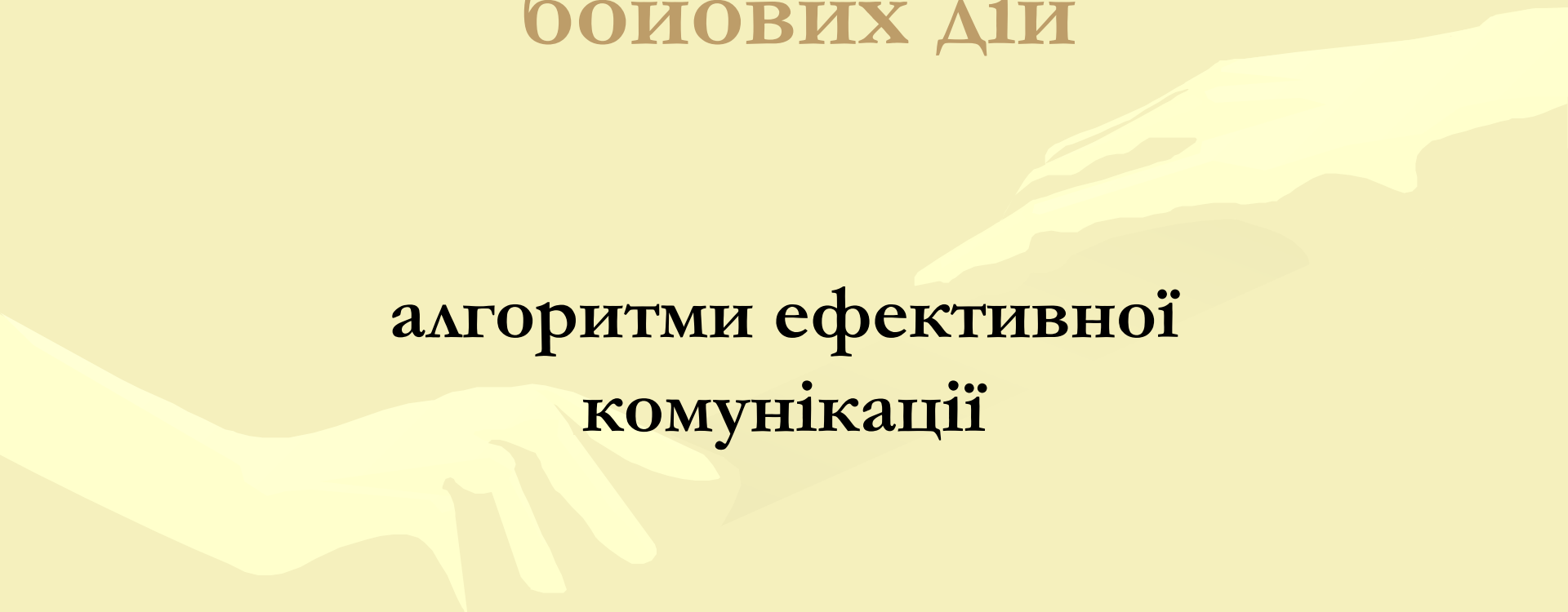


Правила спілкування поліцейських з ветеранами бойових дій

**алгоритми ефективної
комунікації**

A stylized illustration of two hands, one from the left and one from the right, reaching towards each other. The hands are rendered in a light yellow color with soft shadows, set against a background of a light yellow gradient. The overall composition is clean and minimalist, emphasizing the theme of communication and support.

Світова статистика свідчить

- Після повернення кожен п'ятий учасник бойових дій за відсутності будь-яких фізичних ушкоджень страждає на нервово-психічні розлади.
- Їм притаманні думки про самогубства, які часто реалізуються. У середньому на кожного загиблого у війні доводиться один випадок самогубства ветерана.
- Ветерани відчують песимізм, неспроможність впливати на хід подій, втрачають сенс буття та віру в себе, мають проблеми соціальної адаптації.

Обов'язковим наслідком кожного збройного конфлікту

- є поява певної частки колишніх військовослужбовців, які не можуть
 - пристосуватися до умов мирного життя,
 - призвичаїтися до вимог суспільства,
 - у тій чи іншій мірі нехтують прийнятими соціальними нормами

Розлади, що виникають після перенесених психологічних травм

- призводять до особистої нереалізованості ветеранів,
- формування специфічних сімейних стосунків,
- негативних життєвих сценаріїв,
- соціальних протиріч та конфліктів
- ускладнюють належну взаємодію з оточенням
- суттєво впливають на весь хід подальшого життя колишніх солдатів

Особливості проявів поведінки ветеранів, які мають проблеми соціальної адаптації :

- **Послаблений самоконтроль**, нестійкість емоцій, спалахи агресії, приголомшені реакції, миттєві перепади настрою від задоволення, спокою до роздратування, гніву та люті.
- **Недовіра, підозрілість, настороженість** як до сторонніх, незнайомих людей, так і рідних, близьких. Висока увага до дрібниць, жестів, міміки, гучності та тону голосу оточуючих.
- **Посилений інстинкт до виживання**. Потреба мати при собі зброю, постійна готовність захищатися від реальної чи уявної загрози навіть із застосуванням насильства.
- **Залежність** від алкоголю, наркотиків, сильнодіючих лікарських препаратів, що призводить до неадекватного сприйняття дійсності.
- **Критичне і зневажливе ставлення до інших людей**. Грубуватість, відсутність або явна надмірність емоцій, інколи своєрідний, жорсткий, цинічний гумор.
- **Провокування конфліктів**, критичне або демонстративно вороже ставлення до органів державної влади.
- **Загострене почуття власної гідності**, суб'єктивне відчуття справедливості, образливість, надмірне самолюбство, претензії на виключне становище у суспільстві по типу: „мені можна робити те, чого не можна іншим, тому, що я герой!”.

Правила успішної комунікації з ветеранами бойових дій

- 1) **Повага**
- 2) **Ієрархія (порядок взаємодії)**
- 3) **Дозвіл на комунікацію**
- 4) **Контроль емоцій (обличчя, голос, постава, рухи)**
- 5) **Планування взаємодії**
- 6) **Готовність діяти при загрозі (непередбачуваність)**
- 7) **Безпека (увага, спостережливість, недовіра)**

ПОВАГА

У ветеранів існує гостра необхідність відчувати повагу до себе з боку оточуючих, оскільки вони ризикували своїм життям та здоров'ям заради нашого з вами життя, миру та благополуччя

- Під час спілкування демонструйте доброзичливість, уважність, зацікавленість і повагу.
- З вашого боку недопустимі зверхність, байдужість, грубощі, лайка, знущання, дискримінаційні вислови будь-якого характеру.
- Продемонструйте позитивну реакцію на повідомлення особи про участь у бойових діях, але вкажіть, що справжньому герою не личить порушувати Закон.
- Якщо ви самі раніше служили у правоохоронних органах та військових формуваннях у зоні АТО, можете побіжно цього торкнутися. Дайте зрозуміти співрозмовнику, що маєте подібний досвід, розумієте проблеми ветеранів, як ви їх подолали та стали успішним членом суспільства, справжнім новим поліцейським – захисником мирних людей. Ваша коротка життєва історія може стати позитивним прикладом для наслідування інших учасників АТО.
- Разом з тим, слід уникати детального обговорення конкретних бойових ситуацій, що може викликати болісні переживання.

ІЄРАРХІЯ, або ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ

У звичайній комунікації кожна розмова побудована на певній ієрархії, це не означає що хтось вище, або нижче за статусом, просто в даному випадку один - ведучий, а інший – ведений. Якщо двоє зазіхають на лідерську позицію – відбувається конфлікт.

- Демонструйте доброзичливість, уважність, зацікавленість і повагу.
- Якщо ви стабільні у спілкуванні, компетентні та демонструєте впевненість та повагу - ви можете розраховувати на поважне ставлення до себе.
- У випадку коли ветеран веде наступальну стратегію спілкування - важливо йому не суперечити, поважно, доброзичливо вислухайте його, а коли він виговориться, спокійно поясніть, що Вам потрібно и для чого.

ДОЗВІЛ на КОМУНІКАЦІЮ

У разі якщо ситуація для ветерана незрозуміла, навкруги виникає несподівана метушня, гучні звуки - він емоційно напружується, прислухається, зупиняється, наче завмирає. Це потрібно йому, щоби зібрати інформацію, зорієнтуватися, знайти причину «хаосу», оцінити ситуацію, вірно налаштуватися і відреагувати

- Для ефективної взаємодії необхідно встановити візуальний контакт, пересвідчитись, що з вами готові розмовляти.
- Якщо ви бачите, що ветеран знаходиться в стані «заціпеніння», наче завмер - дайте йому можливість оцінити ситуацію та вірно налаштуватися. Зробіть паузу. У цей період не вимагайте від нього будь-якої інформації, не дійте та не наближайтеся!
- Привітайтеся.
- Спокійно представтеся, покажіть документ, що підтверджує вашу особу.
- Чітко сформулюйте свою вимогу, прохання.
- Тримайте дистанцію, не наближайтеся до співрозмовника впритул (на відстань менше 1,0 м).
- По завершенню комунікації, ввічливо подякуйте йому за співпрацю.

КОНТРОЛЬ ЕМОЦІЙ (обличчя, голос, рухи)

На думку ветерана дуже важливо контролювати емоції. Саме надмірна емоційна реакція оточуючих часто стає причиною несподіваних бурних конфліктів з ветеранами. Також у ветеранів формується гостра спостережливість, підозрілість, виявляють недовіру до оточення. Слідкуйте та контролюйте вираз свого обличчя.

- Нейтральний вираз обличчя та позитивне налаштування.
- Стійте і говоріть спокійно, впевнено, рухайтесь плавно та передбачливо, не робіть різких рухів, руки тримайте відкритими, не занурюйте їх у кишені, не кладіть на кобуру.
- Пам'ятайте, ветерани можуть бути надмірно вразливими, з їх боку можливі різкі емоційні випадки, провокації. За таких умов важливо зберігати спокій, рівновагу, не піддатися на емоційний виклик.
- У разі якщо ви відчули роздратування, або емоційне запалення, за можливості зробіть паузу. Нейтралізуйте негативний стан за допомогою методів психологічної саморегуляції (дихання, твердження, навіювання).

ПЛАНУВАННЯ

Ветерани постійно планують, це допомагало їм витримувати значні навантаження у періоди невизначеності, від здатності спланувати залежало їх життя.

- Пам'ятайте, якщо ви без дозволу порушуєте плани бійців, несподівано та спонтанно вриваєтесь у хід їхнього життя - така поведінка викликає роздратування та агресію.
- Завчасно повідомляйте ветерана про свої наміри та плани, демонструйте свою повагу до інтересів їхнього життя.
- Якщо вам необхідно зустрітися з ветераном, заздалегідь зателефонуйте, узгодьте час та місце, мету свого візиту.

БЕЗПЕКА

У бою солдат має чітко орієнтуватися, повинен знати усі сильні та слабкі сторони свого розташування. У ветеранів формується стійка звичка усе піддавати сумніву, усе перевіряти. Часто у них зберігається потреба мати при собі зброю, перевіряти автомобіль на наявність вибухівки, розтяжок у приміщеннях та прилежних територіях тощо.

- Для успішної комунікації демонструйте компетентність, випромінюйте спокій, рівновагу.
- Ставтесь з розумінням та повагою до звички ветерана усе перевіряти навкруги.
- Уважно відстежуйте можливу наявність прихованої зброї, вибухівки.
- Під час комунікації з ветераном не робіть різких, жестів, не тримайте руки за спиною тощо.
- Особливо небезпечно несподівано наближатися зі спини, коли ветеран вас не бачить, це може спровокувати непередбачену інстинктивну захисну реакцію (втеча, опір).
- Виняток становлять випадки, коли ветеран АТО вже чинить агресивні руйнівні дії, що загрожують життю та здоров'ю людей. У таких умовах ваші дії мають бути спрямовані на негайне припинення насильства і відповідати ступеню загрози.

ГОТОВНІСТЬ ДІЯТИ при ЗАГРОЗІ

У бою солдат постійно знаходиться в очікуванні загрози.

Якщо військовий передбачуваний – він в небезпеці, його легко спіймати, він стає уразливим.

Тому протягом служби у нього формується стійка готовність діяти швидко, професійно, непередбачувано.

- У випадках коли ветеран відчуває будь-який тиск (психологічний, моральний, фізичний) з боку оточення – це для нього сигнал «атакуй».
- Не приймайте загрозових або надміру напружених поз, що можуть бути сприйняті ветераном, як підготовка до нападу.
- Пам'ятайте про заходи безпеки при перевірці документів, автотранспорту тощо, яких вас навчили раніше, страхуйте з напарником один одного.
- Спецзасоби або табельну зброю діставайте лише усвідомлено, у крайньому випадку, якщо загроза реальна. У такому разі Ви маєте ясно показати, що не зупинитеся перед застосуванням крайніх засобів для припинення агресії.

У разі відмови ветерана підкоритися ЗАКОННИМ ВИМОГАМ:

1. Не дратуйтеся, коли бачите, що ваші вимоги одразу не виконуються, спокійно наполягайте, чітко надавайте кваліфікацію протиправним діям, попереджайте про покарання у разі їх продовження.
1. Проговоруйте можливу перспективу конструктивного розвитку ситуації.
1. Якщо на місці події присутні конструктивно налаштовані законослухняні особи, значущі для ветерана (родичі/друзі/знайомі), можете звертатися до них з метою посилення впливу.
1. У випадку, коли особа застигнута на місці злочину, вдається до несподіваних насильницьких дій відносно поліцейських, сторонніх осіб або самого себе (спроба самогубства), намагається витягти зброю або втекти слід діяти швидко, злагоджено, професійно з метою нейтралізації загрози.
1. Уникайте затримання у людному місці озброєної агресивної особи, яка може почати хаотичну стрілянину, кинути гранату, або отримати силову підтримку з боку групи товаришів.
1. У разі перебування особи у стані сильного алкогольного чи наркотичного сп'яніння, загострення психічного розладу спілкування з нею є непродуктивним. За таких умов слід вжити заходів щодо можливості надання необхідної медичної допомоги.