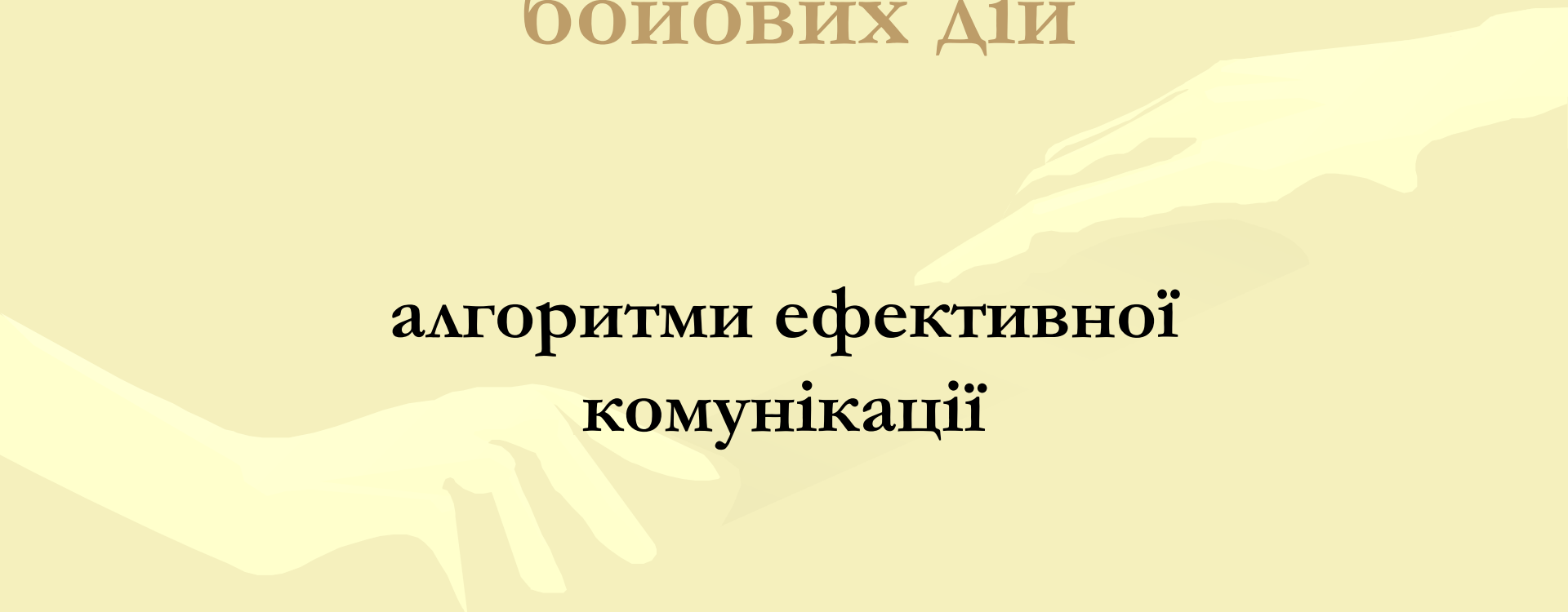


# Правила спілкування поліцейських з ветеранами бойових дій

**алгоритми ефективної  
комунікації**



# 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 своерідний, 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 загрозливих 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 зупинитися 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. Проговорюйте 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.