

Міністерство внутрішніх справ України
НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІЦІЯ УКРАЇНИ
ДЕПАРТАМЕНТ ПРЕВЕНТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ

**СЕМИСТУПЕНЕВА МОДЕЛЬ
КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ –
СЛОВО, ДОВІРА, БЕЗПЕКА**

Навчальний посібник

Колектив авторів

Дніпро
2025

УДК 342.95 + 351.74
С-30

*Рекомендовано до друку Науково-методичною радою
Дніпровського державного університету внутрішніх справ
(протокол № 3 від 25 листопада 2025 року)*

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Максим АХРАМСЬВ, начальник Департаменту превентивної діяльності Національної поліції України, полковник поліції;

Андрій СОБАКАРЬ, завідувач кафедри адміністративного права і процесу Дніпровського державного університету внутрішніх справ, підполковник поліції, доктор юридичних наук, професор.

С 30 Семиступенева модель кризових комунікацій – слово, довіра, безпека : навч. посіб. / кол. авт. Дніпро : Дніпров. держ. ун-т внутр. справ. Дніпро, 2025. 112 с.

ISBN 978-617-560-097-9

Метою розробки цього посібника є підвищення рівня професійної підготовки працівників практичних підрозділів Національної поліції України та майбутніх поліцейських шляхом формування в них компетентностей у сфері кризової комунікації та ефективного реагування в умовах стресу й небезпеки. Це видання присвячено семиступеневій моделі кризових комунікацій, що допоможе поліцейським крок за кроком діяти в умовах підвищеного психоемоційного напруження. У ньому розкрито принципи, методи та алгоритми ефективної взаємодії під час кризових подій – від перших хвилин реагування до стабілізації ситуації. Посібник також акцентує увагу на важливості психологічної стійкості поліцейських та правильного підходу до громадян, які перебувають у стані стресу чи кризи.

Для слухачів закладів вищої освіти зі специфічними умовами навчання, що здійснюють підготовку поліцейських, закладів освіти Національної поліції України, поліцейських, а також усіх, хто цікавиться питаннями кризового реагування.

АВТОРИ:

Дмитро Головатий – старший інспектор з особливих доручень відділу супроводу та забезпечення підготовки поліцейських офіцерів громади управління взаємодії з громадами Департаменту превентивної діяльності Національної поліції України, майор поліції.

Майя Бреславська – начальник управління взаємодії з громадами Департаменту превентивної діяльності Національної поліції України, майор поліції;

Ірина Дрок – завідувач науково-дослідної лабораторії превентивної діяльності та соціологічних досліджень Дніпровського державного університету внутрішніх справ, майор поліції, кандидат юридичних наук, доцент;

Наталія Комих – завідувач кафедри психології, соціології та педагогіки Дніпровського державного університету внутрішніх справ, кандидат соціологічних наук, доцент.

ISBN 978-617-560-097-9

© Автори, 2025

© ДДУВС, 2025

З М І С Т

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ЗНАЧЕННЯ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ.....	5
РОЗДІЛ II. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ЗАГАЛЬНА СТРУКТУРА СЕМИСТУПЕНЕВОЇ МОДЕЛІ.....	8
РОЗДІЛ III. АЛГОРИТМ СЕМИСТУПЕНЕВОЇ МОДЕЛІ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ.....	15
РОЗДІЛ IV. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЗАСТОСУВАННЯ МОДЕЛІ ..	76
РОЗДІЛ V. КЛЮЧОВІ СТРАТЕГІЇ ТА ТАКТИКИ В ПОЛІЦЕЙСЬКИХ КОМУНІКАЦІЯХ.....	80
РОЗДІЛ VI. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УСПІШНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В КРИЗІ.....	83
РОЗДІЛ VII. ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ	87
РОЗДІЛ VIII. ПРОТИДІЯ МАНІПУЛЯЦІЯМ ТА ІНФОРМАЦІЙНИМ ПРОВОКАЦІЯМ.....	90
РОЗДІЛ IX. ЕТИЧНІ АСПЕКТИ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ	95
РОЗДІЛ X. РИЗИКИ НЕЕФЕКТИВНОЇ КРИЗОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ	99
РОЗДІЛ XI. ПРИСТОСУВАННЯ ТА ОПТИМІЗАЦІЯ МОДЕЛІ ДО АКТУАЛЬНИХ РЕАЛІЙ	103
РОЗДІЛ XII. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	107
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ТА РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	110

ВСТУП

Сучасні виклики, з якими стикається Національна поліція України, вимагають від поліцейських не лише професійних знань і навичок у сфері безпеки, а й високого рівня комунікативної компетентності. Ефективна комунікація є ключовим інструментом у запобіганні ескалації конфліктів, налагодженні взаєморозуміння з громадянами та забезпеченні довіри до поліції. Особливої уваги ці навички набувають у кризових ситуаціях, коли від правильного слова, тону чи дії може залежати безпека людей, життя громадян та самих поліцейських.

Цей початковий посібник присвячений семиступеневій моделі кризових комунікацій, яка допоможе поліцейським крок за кроком діяти в умовах підвищеної напруги. У ньому розкрито принципи, методи та алгоритми ефективної взаємодії під час кризових подій – від перших хвилин реагування до стабілізації ситуації. Посібник також акцентує увагу на важливості психологічної стійкості поліцейських та правильного підходу до громадян, які перебувають у стані стресу чи кризи.



Окрему увагу приділено аспектам безпеки – як для громадян, так і для працівників поліції. Кризова комунікація має не лише врегулювати ситуацію, а й запобігти фізичним і психологічним ризикам. У посібнику описано, як поєднувати професійні стандарти, чіткі алгоритми дій,

щоб досягти максимально безпечного та ефективного результату. Викладена в посібнику інформація є надзвичайно корисною для навчання здобувачів освіти в закладах вищої освіти зі специфічними умовами навчання. Посібник може бути рекомендований при викладанні освітніх дисциплін «Професійно-психологічна підготовка поліцейських», «Комунікативна компетентність в правоохоронній діяльності».

Таким чином, цей посібник є рекомендованим практичним дороговказом для кожного працівника Національної поліції України, який прагне підвищити свій рівень професійної підготовки та ефективно діяти у кризових ситуаціях, захищаючи життя і безпеку людей.

Розділ І

ЗНАЧЕННЯ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

У сучасних умовах діяльності Національної поліції України особливого значення набувають навички ефективної комунікації та кризового реагування. Українське суспільство щоденно стикається з викликами – від побутових конфліктів і сімейних криз до масованих обстрілів ворога, інших воєнних дій та техногенних катастроф. У цих обставинах саме від поліцейського залежить, чи вдасться знизити напругу, зберегти життя та здоров'я людей, запобігти ескалації конфлікту. Тому семиступенева модель кризового реагування є надзвичайно актуальним та практичним методом, що відповідає потребам як поліції, так і суспільства.

Кризові комунікації є фундаментальним інструментом у діяльності Національної поліції України, особливо в умовах екстремальних подій та надзвичайних ситуацій. Вони становлять ключовий елемент взаємодії між правоохоронними органами та громадянами, коли суспільство потребує чіткої, достовірної інформації та належного реагування на виклики.

Поліція відіграє важливу роль у наданні допомоги громадянам під час кризових ситуацій, особливо в умовах воєнного стану, коли суспільство перебуває у стані постійної напруги та підвищеної вразливості. Робота з військовослужбовцями, ветеранами та їхніми родинами потребує від правоохоронців не лише професійних умінь із забезпечення правопорядку, а й розвинених навичок кризових комунікацій. Саме ці знання дозволяють поліцейським правильно реагувати на емоційні прояви, виражати емпатію, своєчасно виявляти ознаки психологічної кризи та обирати адекватні методи взаємодії.

Завдяки ефективній комунікації поліція може знижувати рівень тривоги громадян, демонструвати повагу та турботу до захисників України, створювати атмосферу довіри та безпеки. Це не лише підтримує людей у складних життєвих обставинах, але й зміцнює довірливі стосунки між поліцією і суспільством.

Одним із головних завдань кризової комунікації є запобігання ескалації конфліктів. Правильно побудована комунікація дозволяє знизити рівень напруги, заспокоїти учасників конфлікту та спрямувати

ситуацію в конструктивне русло. Це особливо важливо в умовах, де неправильні дії або слова можуть призвести до трагічних наслідків.

Важливість навичок ефективної комунікації для Національної поліції України

Ефективна комунікація дозволяє: швидко налагоджувати контакт із людиною у кризовому стані; розуміти її потреби, мотиви та емоційний фон; демонструвати повагу та підтримку, що зміцнює довіру до поліції; своєчасно попереджати агресію чи загострення конфлікту; формувати позитивний імідж Національної поліції як сервісної та орієнтованої на захист людини структури.

Таким чином, комунікативні навички є не лише інструментом взаємодії, а й засобом підвищення ефективності всієї правоохоронної системи.

Значення кризових комунікацій у діяльності поліції полягає також у забезпеченні безпеки самих правоохоронців. Вміння правильно будувати діалог з агресивними або дезорієнтованими особами знижує ризик фізичної конфронтації та сприяє збереженню життя й здоров'я як поліцейських, так і громадян. Чіткі комунікаційні алгоритми допомагають працівникам поліції діяти злагоджено, мінімізуючи хаотичні рішення та зайву емоційність у кризових обставинах.

Не менш важливим аспектом є підтримка громадян у потрібний момент. У ситуаціях, коли люди переживають стрес або шок, саме навички ефективної комунікації поліцейського можуть стати чинником стабілізації. Здатність правильно підібрати тон, виразити співчуття та водночас надати конкретні інструкції формує у громадян відчуття захищеності та впевненості у діях влади. Це доповнює дію силових і правових заходів, оскільки сприймається громадянами як доказ уваги та турботи про їхню безпеку.

Окрему увагу варто приділити ролі кризових комунікацій у формуванні партнерських відносин між поліцією та громадою. Постійна відкрита та зрозуміла комунікація, навіть у складних умовах, створює атмосферу довіри та взаємоповаги. Це дозволяє поліції ефективніше працювати не лише під час криз, а й у щоденній діяльності, отримуючи підтримку та допомогу від громадян.

Таким чином, кризові комунікації – це не лише інструмент реагування на надзвичайні ситуації, а й стратегічний ресурс, що визначає рівень легітимності та ефективності діяльності Національної поліції України. Їхнє значення виходить за межі оперативних завдань, оскільки вони безпосередньо впливають на стабільність у суспільстві, довіру до

влади та готовність громадян співпрацювати з правоохоронними органами.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. У чому полягає сутність кризових комунікацій в діяльності Національної поліції України в умовах воєнного стану?

2. Яку роль відіграє ефективна комунікація у запобіганні ескалації конфліктів та зниженні рівня напруги під час взаємодії з громадянами?

3. Як навички кризових комунікацій допомагають поліцейським у роботі з військовослужбовцями, ветеранами та їхніми родинами?

4. Чому розвиток комунікативних навичок є важливим не лише для ефективної взаємодії з громадянами, а й для забезпечення безпеки самих поліцейських?

5. Які наслідки може мати відсутність або неефективність кризових комунікацій у діяльності Національної поліції України?



Розділ II

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА СТРУКТУРА СЕМИСТУПЕНЕВОЇ МОДЕЛІ

Семиступенева модель кризового реагування – це структурований алгоритм дій поліцейських, розроблений для ефективної взаємодії з людьми, що перебувають у стані кризи. Ця модель складається із семи послідовних кроків, що допомагають правоохоронцям встановити контакт, стабілізувати емоційний стан особи, знайти оптимальні рішення та безпечно завершити ситуацію, мінімізуючи ризик ескалації конфлікту.

Семиступенева модель кризових комунікацій у діяльності Національної поліції України ґрунтується на міцному теоретичному фундаменті, що поєднує сучасні наукові підходи до комунікації із практичними аспектами правоохоронної діяльності.

Криза – це стан психологічного дисбалансу, що виникає внаслідок зіткнення людини із ситуацією, яка перевищує її звичайні механізми подолання проблем. У правоохоронній практиці кризовий стан визначається емоційною нестійкістю, порушенням здатності до раціонального мислення та непередбачуваністю поведінки людини.

Кризи можуть бути зумовлені різними факторами: особистими втратами, травматичними подіями, правовими проблемами, сімейними конфліктами або психічними розладами. Важливо розуміти, що кризовий стан є тимчасовим і зворотним при правильному втручанні.

Основні ознаки кризового стану:
Емоційна дезорганізація
Порушення мислення та сприйняття
Втрата контролю над ситуацією
Зниження здатності до прийняття рішень
Фізіологічні симптоми стресу



Відмінність від стресу. Стрес є природною реакцією на виклики, тоді як криза – це стан, коли звичайні механізми подолання стресу не працюють. Криза завжди супроводжується відчуттям безпорадності та втрати контролю.

Відмінність від конфлікту. Конфлікт має чітко визначені сторони та предмет суперечки, тоді як криза може не мати конкретної причини або бути результатом накопичення проб-

лем. Кризові ситуації часто включають внутрішні конфлікти особи.

Вплив на поведінку. Кризовий стан може призвести до агресивної поведінки, самоушкодження, втечі від реальності або повної пасивності. Поведінка стає непередбачуваною та може загрожувати безпеці.

Цілі кризового втручання. Кризове втручання в діяльності поліції має три основні цілі, що визначають успішність професійного реагування на складні ситуації. Ці цілі взаємопов'язані та досягаються послідовно через застосування спеціальних методик і технік, а також алгоритму семиступеневої моделі.

Збереження життя та безпеки. Першочергова мета – забезпечення фізичної безпеки всіх учасників ситуації, що передбачає:

- 1) запобігання самоушкодженню та суїциду;
- 2) мінімізацію ризику агресії щодо інших;
- 3) усунення фізичних загроз навколишньому середовищу;
- 4) забезпечення домедичної допомоги за необхідності;
- 5) створення безпечного простору для взаємодії.

Безпека є основою для всіх подальших дій і повинна підтримуватися протягом усього процесу втручання.

Стабілізація емоційного стану. Другорядна, але не менш важлива мета досягнення емоційної рівноваги. Це включає:

- 1) зниження рівня тривоги та паніки;
- 2) заспокоєння агресивних проявів;
- 3) допомогу в опрацюванні травматичного досвіду;
- 4) відновлення здатності до логічного мислення;
- 5) нормалізацію фізіологічних показників.

Емоційна стабілізація створює умови для конструктивної взаємодії та прийняття рішень.

Створення умов для відновлення контролю. Кінцева мета – повернення особі відчуття контролю над ситуацією. Це включає:

- 1) розвиток навичок самоконтролю;
- 2) мобілізацію внутрішніх ресурсів;
- 3) планування подальших дій;
- 4) встановлення реалістичних цілей;
- 5) формування стратегій подолання труднощів.

Відновлення контролю забезпечує довготривалий ефект втручання.

Основні принципи кризового втручання. Ефективність кризового втручання залежить від дотримання фундаментальних принципів, що визначають підхід поліцейського до роботи з особами у кризовому стані. Ці принципи базуються на психологічних закономірностях та практичному досвіді, а саме:

– *негайність і своєчасність.* Кризові стани мають тенденцію до ескалації, тому швидкість реагування має критичне значення. Ранні стадії кризи найбільш сприятливі для втручання, оскільки особа ще зберігає частковий контроль над ситуацією. Ключові аспекти: швидка оцінка ситуації, негайне усунення загроз, активне втручання в перші години кризи, використання «вікна можливостей» для встановлення контакту;

– *емпатійність та нейтральність.* Поєднання емоційного розуміння з професійною об'єктивністю. Емпатія допомагає встановити довіру, а нейтральність забезпечує неупереджений підхід до вирішення проблеми;

– *практичне застосування:* активне слухання без осуду, визнання емоцій особи, уникнення персональних оцінок, фокус на фактах та можливих рішеннях;

– *орієнтація на ресурси людини.* Кожна людина має внутрішні ресурси для подолання кризи. Завдання поліцейського – допомогти їх мобілізувати, а не замінити власними рішеннями.

Методи активації ресурсів: нагадування про попередні успішні подолання труднощів, виявлення підтримуючого оточення, актуалізація особистих цінностей та мотивацій.

Роль поліцейського у кризовому втручанні. Поліцейський у кризовій ситуації виконує множинні функції, що часто перетинаються та доповнюють одна одну. Професійна підготовка передбачає володіння навичками, що дозволяють ефективно поєднувати різні ролі залежно від потреб ситуації.

Забезпечення безпеки. Основна функція включає оцінку та

мінімізацію ризиків для всіх учасників. Поліцейський повинен швидко ідентифікувати потенційні загрози та вжити заходів для їх усунення.

Виконання комунікативної функції. Спілкування стає основним інструментом впливу. Необхідні навички включають активне слухання, емпатійну комунікацію та вміння деескалувати конфліктні ситуації.

Координація з іншими службами. Ефективне кризове втручання часто потребує залучення медичних працівників, соціальних служб, психологів. Поліцейський координує їх діяльність, подальші дії та спільну реалізацію посткризового втручання.

Важливо пам'ятати: роль поліцейського не обмежується примусовими заходами. Часто найбільший ефект досягається через професійну комунікацію, координацію допомоги та гнучкості при застосуванні семиступеневої моделі.

Загальна характеристика семиступеневої моделі. Ця модель є систематизованим підходом, розробленим спеціально для правоохоронних органів. Вона забезпечує послідовний та ефективний алгоритм дій у різноманітних кризових ситуаціях.

Логіка поетапного підходу. Кожен ступінь будується на результатах попереднього, створюючи логічну послідовність від початкової оцінки до завершення втручання. Це забезпечує системність та зменшує ймовірність пропуску важливих елементів.

Гнучкість та універсальність. Модель адаптується до різних типів кризових ситуацій – від сімейних конфліктів до загроз суїциду. Поліцейський може повертатися до попередніх ступенів або прискорювати процес залежно від обставин.

Застосування у різних часових рамках. Модель ефективна як у гострих кризах, що розвиваються протягом хвилин, так і в тривалих ситуаціях, де втручання може тривати години. Часові рамки кожного ступеня адаптуються до потреб ситуації.

Семиступенева модель не є жорсткою схемою, а інструментом, що допомагає структурувати професійні дії та підвищити їхню ефективність в умовах стресу та невизначеності.

Структура моделі:

Ідентифікація кризи:	Розпізнавання кризової ситуації, збір первинної інформації та оцінка емоційного стану учасників. Ключовий етап, що визначає подальшу стратегію комунікації.
Встановлення контакту:	Налагодження початкового зв'язку з учасниками ситуації, створення атмосфери довіри через вербальні та невербальні засоби комунікації.
Прояснення фактів:	Збір детальної інформації про ситуацію, з'ясування мотивацій та інтересів усіх залучених сторін, уникаючи при цьому оцінних суджень.
Розуміння і підтримка:	Застосування технік активного слухання, рефлексії та емпатії для зниження емоційної напруги та зміцнення довіри.
Інформування про можливі дії:	Роз'яснення можливих наслідків ситуації, ознайомлення людини з доступними варіантами дій та правовими нормами, а також підтримку її відчуття контролю над подіями.
Вплив та переконання:	Застосування аргументованого переконання для спрямування ситуації до конструктивного вирішення, мотивація сторін до співпраці.
Завершення комунікації та моніторинг:	Підбиття підсумків, фіксація досягнутих домовленостей та оцінка залишкових ризиків для запобігання повторній кризі.



Важливо розуміти, що ці ступені не є строго ізольованими один від одного, а скоріше являють собою взаємопов'язані елементи єдиного комунікативного процесу. У реальних ситуаціях може виникати необхідність повернення до попередніх ступенів або одночасного використання елементів різних ступенів, залежно від динаміки розвитку події.

Взаємозв'язок між етапами забезпечує гнучкість моделі та її адаптивність до різних типів кризових ситуацій. Наприклад, якщо під час етапу «Вплив та переконання» з'ясовуються нові важливі факти, поліцейський може повернутися до етапу «Прояснення фактів», а потім знову перейти до переконання з урахуванням нової інформації.

Ефективність моделі значною мірою залежить від розуміння поліцейськими цілісності процесу та вміння плавно переходити між етапами, зберігаючи при цьому логіку та послідовність комунікації. Саме тому важливим елементом навчання є не лише опанування окремих технік для кожного ступеня, а й розвиток стратегічного мислення та комунікативної гнучкості.

Семиступенева модель кризових комунікацій є універсальним та ефективним інструментом, який дозволяє поліцейському діяти послідовно, структуровано та результативно під час кризових ситуацій. Вона забезпечує системний підхід до налагодження контакту, збору інформації, зниження емоційної напруги та пошуку конструктивного вирішення проблеми.

Як модель допоможе поліції та людям?

Для поліції:

- створює чіткий алгоритм дій у складних і непередбачуваних ситуаціях;
- зменшує ризики застосування сили та підвищує рівень довіри громадян;
- формує культуру професійної, етичної та правової комунікації;
- підвищує авторитет Національної поліції в очах суспільства.

Для людей:

- гарантує безпечну, людяну та справедливую взаємодію з поліцією;
- сприяє зниженню рівня стресу та відновленню психологічної стабільності;
- дозволяє громадянам відчувати, що поліція не лише контролює, а й підтримує та допомагає;
- допомагає уникнути ескалації конфліктів і травматичних наслідків.

Застосування цієї моделі сприяє підвищенню довіри громадян до

поліції, зниженню ризиків ескалації конфліктів та формуванню безпечного середовища. Її гнучкість дозволяє адаптувати інструменти до різних типів криз від побутових інцидентів до масштабних заворушень чи ситуацій із заручниками, що робить модель важливим елементом професійної діяльності співробітників Національної поліції України.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Яка мета застосування семиступеневої модель кризового реагування у діяльності Національної поліції України?
2. У чому полягає різниця між кризою, стресом і конфліктом?
3. Назвіть три основні цілі кризового втручання та коротко поясніть, у чому полягає кожна з них.
4. Які принципи забезпечують ефективність кризового втручання?
5. Назвіть основні етапи семиступеневої моделі кризових комунікацій та охарактеризуйте їх.



Розділ III

АЛГОРИТМ СЕМИСТУПЕНЕВОЇ МОДЕЛІ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

ПЕРШИЙ СТУПІНЬ: ідентифікація кризи

Ідентифікація кризи становить початковий етап кризового втручання, що полягає у своєчасному виявленні кризового стану, визначенні його причини та оцінці впливу на особу. На цьому етапі передбачається встановлення подій чи обставин, які зумовили кризову реакцію, аналіз емоційного стану індивіда (ступінь тривожності, дезорієнтації, агресивності тощо), ідентифікація ризиків для життя та безпеки як самої особи, так і оточення, а також виявлення наявних ресурсів для надання підтримки.

Кризове втручання виступає фундаментальним елементом правоохоронної діяльності у складних обставинах, що потребують оперативного та професійного реагування. В умовах сучасних викликів, з якими стикається українське суспільство, поліцейські постійно взаємодіють із широким спектром кризових явищ.

З огляду на це, ідентифікація кризи набуває особливого значення як один із визначальних етапів кризового реагування, оскільки від точності первинного розпізнавання залежить алгоритм подальших дій та його ефективність. Недостатньо коректна оцінка ситуації може зумовити ескалацію конфлікту, виникнення додаткових загроз або нераціональне використання ресурсів.

Головною метою ідентифікації кризи є забезпечення швидкого й обґрунтованого аналізу ситуації з метою мінімізації потенційних ризиків та недопущення подальшого загострення. Професійне виконання цього завдання сприяє збереженню життя, гарантуванню безпеки всіх учасників події та формуванню основи для прийняття оптимальних управлінських рішень.

Сучасні умови функціонування правоохоронних органів зумовлюють потребу у поєднанні юридичних знань, спеціальних професійних навичок та розуміння психологічних особливостей поведінки особи у кризових станах. У зв'язку з цим оволодіння методиками ідентифікації кризи становить невід'ємний компонент професійної підготовки співробітників поліції.

Цілі ідентифікації кризи

Виявлення загроз. Розпізнавання наявності кризи або потенційної загрози для життя, здоров'я чи безпеки громадян. Це включає оцінку як очевидних, так і прихованих ризиків: пряма загроза життю; ризик травмування; психологічна шкода; загроза майну.

Оцінка ступеня кризи. Визначення гостроти та характеру кризової ситуації для вибору адекватних методів втручання. Класифікація за типами допомагає обрати правильну стратегію.

Паралельно з оцінкою об'єктивних факторів, також критично важливою є оцінка емоційного стану учасників події. Поліцейському рекомендовано визначити рівень емоційної напруги, наявність ознак агресії, страху, паніки чи інших сильних емоційних станів, які можуть впливати на поведінку людей.

Індикатори емоційного стану:	Вербальні прояви (підвищений тон, крик, погрози, повторення одних і тих самих фраз).
	Невербальні прояви (агресивна поза, стислі кулаки, тремтіння, плач).
	Фізіологічні ознаки (почервоніння/збліднення обличчя, пришвиджене дихання).
	Поведінкові прояви (метушливість, заціпеніння, імпульсивні дії).

Забезпечення безпеки. Першочергове завдання – захист всіх учасників події, зокрема самих поліцейських, від можливих ризиків та загроз під час кризової ситуації.

Підготовка до втручання. Створення основи для подальших кроків кризового втручання, включаючи можливе залучення спеціалізованих служб та експертів. Це включає: планування дій; вибір стратегії, залучення спеціалістів; координацію служб; документування події, тощо.

На цьому етапі поліцейський також здійснює самооцінку своєї готовності до врегулювання ситуації та визначає необхідність залучення додаткових ресурсів (додатковий наряд поліції, спеціальні підрозділи, медичну допомогу, психологів тощо). Важливо реально оцінити власні можливості та не намагатися самостійно вирішити ситуацію, яка потребує спеціалізованого втручання.

Успішна ідентифікація кризи вимагає від поліцейського високої спостережливості, аналітичних здібностей та здатності швидко приймати рішення в умовах дефіциту часу та інформації. Розвиток цих навичок повинен бути невід'ємною частиною професійної підготовки працівників Національної поліції України.

Основні методи ідентифікації кризи

Ідентифікація кризи через спостереження за поведінкою розглядається як системний процес виявлення ознак кризового стану особи на основі аналізу її поведінкових проявів, мовленнєвих характеристик, емоційних реакцій та невербальної комунікації. Такий підхід дозволяє поліцейському своєчасно встановити наявність відповідних ознак поведінки (збудженість, агресивність, надмірна замкнутість, дезорієнтація, порушення логічної послідовності висловлювань тощо) та здійснити оцінку потенційних ризиків як для самої особи, так і для її оточення.

Спостереження виступає ключовим інструментом кризової комунікації, оскільки забезпечує можливість отримання достовірної інформації про внутрішній стан особи навіть за відсутності прямого вербалізованого повідомлення про переживання. Особливу увагу слід приділяти аналізу невербальних сигналів та фізичних проявів стресу: агресивним або хаотичним рухам, панічним реакціям, втраті орієнтації у просторі й часі, а також ознакам відчуженості чи нетипової замкнутості. Наявність подібних індикаторів може свідчити про різні рівні та типи кризових станів.

Активне слухання в роботі поліції визначається як професійна комунікативна техніка, спрямована на повне й уважне сприйняття вербальних і невербальних повідомлень співрозмовника з одночасним підтвердженням розуміння його змісту. Практична реалізація цієї техніки передбачає використання уточнювальних запитань, перефразування, узагальнення та підтримувальних висловлювань, що сприяє формуванню довіри, зниженню рівня напруги та створенню умов для конструктивної взаємодії.

Для поліцейського активне слухання є ключовим інструментом у кризових ситуаціях, оскільки воно:

- допомагає встановити довіру та контакт із людиною;
- знижує рівень її напруги й агресії;
- дозволяє точніше з'ясувати потреби та мотиви;
- створює атмосферу поваги та безпеки.

Активне слухання у діяльності поліцейського передбачає не лише сприйняття змістової сторони висловлювань, а й комплексний аналіз інтонаційних характеристик, темпу мовлення, пауз та емоційного забарвлення. Такі елементи комунікації виступають важливими індикаторами психоемоційного стану співрозмовника. Ознаками потенційної кризи можуть бути завуальовані погрози, плутаність або фрагментарність думок, а також неприродньо контрольоване, надмірно

стримане мовлення, що може свідчити про внутрішню напругу чи приховування істотних емоційних переживань.

Ефективне опитування для ідентифікації кризи визначається як цілеспрямований професійний процес формулювання відкритих та уточнювальних запитань, орієнтований на виявлення ознак кризового стану, актуальних потреб особи та потенційних ризиків для її життя, здоров'я чи безпеки оточення. Використання такого методу дозволяє поліцейському отримати більш точну інформацію, знизити рівень невизначеності та забезпечити основу для прийняття подальших рішень у межах кризового втручання.

У роботі поліцейського ефективно опитування:

- допомагає швидко зрозуміти, що саме стало причиною кризи;
- дозволяє оцінити рівень небезпеки (суїцидальні наміри, агресія, безпорадність, інше);
- сприяє формуванню довірливого контакту;
- створює основу для подальшого пошуку рішень і стабілізації ситуації.

Приклади запитань для ідентифікації кризи:

«Що зараз для Вас найважче?»

«Як Ви себе відчуваєте у цей момент?»

«Що змусило Вас відреагувати саме так?»

«Чи є хтось, хто може вас зараз підтримати?»

«Чи відчуваєте ви небезпеку для себе або інших?»

Взаємодія з учасниками події для ідентифікації кризи у правоохоронній діяльності розглядається як цілеспрямований процес збору додаткових відомостей про обставини події та психоемоційний стан особи від очевидців, які мали безпосередній контакт із нею або спостерігали за розвитком ситуації.

Інформація, надана свідками, може містити дані про характерні особливості поведінки, емоційні реакції, висловлювання та попередні дії учасника ситуації. Отримані свідчення виступають важливим інструментом для більш точної оцінки рівня ризику, прогнозування можливих сценаріїв розвитку кризи та визначення оптимальної тактики поліцейського реагування.

Значення для роботи поліцейського:

- дозволяє отримати більш повну картину подій;
- допомагає підтвердити або спростувати власні спостереження;
- скорочує час на ідентифікацію ознак кризи;
- знижує ризик помилкових висновків.

Практичні рекомендації щодо опитування свідків у кризових ситуаціях:

Швидкість отримання інформації:	Опитування свідків необхідно проводити максимально оперативно, адже з часом деталі можуть забуватися або спотворюватися.
Фіксація емоційних спостережень:	Важливо звертати увагу не лише на фактичні дії особи, але й на її емоційні прояви, які відзначили свідки (збудженість, апатія, агресія, паніка).
Використання відкритих запитань:	Доцільно ставити запитання у формі, що стимулює розгорнуту відповідь: «Що ви бачили?», «Як поводитися ця людина?», «Що вас насторожило?».
Уточнення деталей:	Якщо свідчення загальні або нечіткі, поліцейський повинен ставити уточнювальні запитання: «Що саме вона сказала?», «Які рухи викликали у вас тривогу?».
Уникнення навідних формулювань:	Запитання не повинні містити припущень («Він був агресивний, так?»), оскільки це може спотворити інформацію.
Підтримка нейтрального тону:	Поліцейський має залишатися спокійним та неупередженим, щоб не вплинути на свідка та не створити відчуття тиску.
Перевірка достовірності:	Важливо зіставити інформацію від кількох свідків, щоб визначити спільні та відмінні деталі.
Фіксація свідчень:	Основні відомості необхідно одразу занотовувати, щоб уникнути втрати важливих деталей.

Ознаки кризового стану можуть виявлятися як ізольовано, так і у поєднанні, що ускладнює процес їх інтерпретації. Завдання поліцейського полягає у своєчасному та точному аналізі всієї ситуаційної картини з метою визначення першочергових дій. Водночас відсутність явних проявів кризи не завжди свідчить про її відсутність, адже у потенційно небезпечних обставинах це може бути прихованим індикатором загрози.

Розпізнавання кризових ознак потребує не лише теоретичних знань, але й професійної інтуїції та практичного досвіду. Саме здатність поліцейського довіряти власним спостереженням і враховувати навіть мінімальні сигнали дозволяє своєчасно виявити кризу, запобігти її загостренню та забезпечити безпеку всіх учасників події.

Рівні ризику:

Рівень 1: Низький ризик	Легке хвилювання, контрольована поведінка, логічне мислення, готовність до співпраці.
Рівень 2: Помірний ризик	Видимий стрес, часткова дезорієнтація, емоційна нестабільність, опір співпраці.
Рівень 3: Високий ризик	Повна дезорієнтація; агресивні дії; загроза життю; повна відмова від співпраці.

Низький рівень



Середній рівень



Високий рівень



Недооцінка або ігнорування навіть незначних ознак може призвести до серйозних наслідків як для самої особи, так і для оточення. Отже, володіння методами ідентифікації кризи є ключовою умовою ефективної діяльності поліції та забезпечення громадської безпеки.

Помилки при ідентифікації кризи та як їх уникнути

Помилки	Проблема	Рішення
Ігнорування сигналів	Недооцінка важливості вербальних і невербальних сигналів кризи, списування їх на «звичайні» емоції або поведінку.	Завжди серйозно ставитися до будь-яких сигналів дистресу, навіть якщо вони здаються незначними.
Неадекватна реакція	Надмірна або недостатня реакція на ситуацію – від паніки до повного ігнорування загроз.	Дотримання професійних стандартів, використання перевірених протоколів та регулярне тренування.
Відсутність алгоритму	Хаотичні дії без чіткого плану, що призводить до погіршення ситуації та створення додаткових ризиків.	Розробка та вивчення стандартизованих алгоритмів дій для різних типів кризових ситуацій.
Недостатня підготовка	Брак знань і практичних навичок у сфері кризового втручання призводить до помилок в оцінці та діях.	Постійне навчання, участь у тренінгах та практичних вправах з кризового втручання.

Найпоширеніші помилки в практичній діяльності:

- ✓ поспіх у прийнятті рішень без повної оцінки ситуації;
- ✓ нехтування безпекою власною та оточуючих;
- ✓ відсутність документування важливих деталей;
- ✓ неналежна координація з іншими службами;
- ✓ ігнорування культурних та індивідуальних особливостей особи.

Кожна кризова ситуація унікальна, тому гнучкість та адаптивність є ключовими якостями успішного поліцейського.

Ідентифікація кризи як перший ступінь моделі кризового втручання становить фундамент для всієї подальшої роботи правоохоронних органів. Від якості цього етапу залежить не лише успішність конкретного втручання, але й довіра суспільства до поліції та ефективність системи забезпечення громадської безпеки в цілому.

Кожен крок у цьому напрямку наближає нас до створення більш безпечного суспільства, де кризові ситуації вирішуються професійно, гуманно та ефективно.



ДРУГИЙ СТУПІНЬ: встановлення контакту. Другий ступінь моделі кризових комунікацій є ключовим етапом, що визначає подальшу динаміку взаємодії між поліцейським та особою в кризовому стані. Його сутність полягає у встановленні початкового контакту, формуванні довіри та створенні умов для конструктивного діалогу. На цьому етапі офіцер переходить від ідентифікації та спостереження до активної комунікації, застосовуючи вербальні й невербальні методи для послаблення напруженості та запобігання ескалації конфлікту. Основною метою є забезпечення безпеки всіх учасників ситуації шляхом професійного й виваженого втручання. Спокійна поведінка та врівноваженість поліцейського виступають важливими чинниками, що сприяють формуванню відчуття захищеності та відкривають можливість для подальшого ефективного врегулювання подій. Встановлення контакту вимагає поєднання фахових знань, емпатійного підходу та гнучкого використання комунікативних стратегій залежно від індивідуальних особливостей і психоемоційного стану людини.

Значення встановлення контакту

Критичність перших хвилин. Перші 3-5 хвилин взаємодії з особою в кризі визначають весь подальший хід втручання. У цей період формується основа довіри або недовіри, що впливатиме на готовність людини співпрацювати та приймати допомогу.

У стані кризи людина особливо чутлива до будь-яких проявів агресії, байдужості або формалізму. Навіть незначна помилка на початковому етапі може зруйнувати можливість надання ефективної допомоги та призвести до ескалації конфлікту.

Роль довіри. Довіра є основним ресурсом, що дозволяє поліцейському ефективно допомагати людині в кризі. Вона створює психологічно безпечне середовище, в якому особа може відкрито говорити про свої проблеми, почуття та потреби. Без довіри неможливо отримати достовірну інформацію про ситуацію та знайти адекватні шляхи вирішення проблеми.

Відмінності від повсякденної комунікації полягають у такому:

- увага зосереджується передусім на емоційних потребах, а не лише на фактичній інформації;
- першочерговим завданням є надання підтримки, а не встановлення контролю;
- застосовується емпатійний підхід замість формальної взаємодії;
- комунікація будується на гнучкості методів, а не на стандартному документуванні.

Позиція поліцейського у встановленні контакту

Успішне виконання працівниками поліції професійних обов'язків у ситуаціях, що вимагають втручання та комунікації з особами в кризовому стані, залежить від їхньої здатності зберігати внутрішній спокій та впевненість. Ці якості не є вродженими, а формуються через цілеспрямовану підготовку та саморегуляцію. Внутрішня стабільність поліцейського є ключовим інструментом для деескалації напруженості та встановлення конструктивного діалогу.

На етапі встановлення контакту в семиступеневій моделі кризового втручання внутрішньо-особистісна комунікація поліцейського відіграє важливу роль. Вона включає саморефлексію, самоусвідомлення та внутрішній діалог. Поліцейський повинен бути здатний швидко аналізувати свої власні емоції, думки та фізіологічні реакції, щоб запобігти їхньому впливу на процес комунікації. Це дозволяє усвідомити потенційні упередження, стереотипи чи емоційні тригери, що можуть заважати ефективному контакту. Зокрема, внутрішній діалог як-то «Я відчуваю стрес, але я можу контролювати це» або «Моя мета – допомогти, а не домінувати» допомагає підтримувати професійний фокус. Отже, внутрішньо-особистісна комунікація є основою для раціонального прийняття рішень, що є критично важливим для встановлення довіри та успішного супроводу особи через наступні етапи кризового втручання.

Контрольоване дихання (діафрагмальне або ритмічне) відіграє критичну роль у зниженні активності симпатичної нервової системи та стимуляції парасимпатичної. Цей процес призводить до уповільнення серцевого ритму, зниження артеріального тиску та загального фізіологічного розслаблення. Таким чином, поліцейський може свідомо регулювати свій стан, запобігаючи впливу стресових факторів на когнітивні функції та емоційну рівновагу.

Рівний голос та плавні рухи є зовнішніми проявами внутрішнього спокою. Монотонна, але чітка інтонація зменшує ймовірність сприйняття слів як агресивних чи загрозливих. Плавні, неквапливі рухи, своєю чергою, свідчать про відсутність паніки та готовність до обміркованих дій. Це створює відчуття контролю та передбачуваності, що є вкрай важливим для особи, яка перебуває у стані емоційної нестабільності.

Упевнена постава, що не має ознак агресії (наприклад, розслаблені плечі, відкриті долоні, пряма, але не напружена спина), проектує образ надійності та компетентності. Ця невербальна комунікація допомагає створити «якір безпеки» – психологічний орієнтир, що стабілізує емоційний стан іншої особи. Людина в кризі, відчуваючи зовнішній

спокій, може несвідомо наслідувати його, що сприяє нормалізації її власного психофізіологічного стану.

У контексті кризового втручання, трансформація сприйняття ролі поліцейського з «представника влади» на «помічника» є фундаментальним елементом для успішного встановлення контакту з особою, що перебуває у стані емоційної дезорганізації. Традиційно, образ поліцейського асоціюється з примусом та контролем, що може посилювати відчуття загрози, безпорадності та антагонізму у людини, яка вже перебуває під впливом стресу. Тому свідоме позиціонування себе як союзника є стратегічним кроком, що сприяє зниженню захисних бар'єрів та формуванню атмосфери довіри.

Ця зміна ролі досягається через вербальні та невербальні засоби. Вербально, поліцейський може використовувати фрази, що підкреслюють спільну мету, наприклад, «Знайдімо разом вихід із цієї ситуації», або «Я тут, щоб допомогти Вам». Невербально, це проявляється через відкриту позу, відсутність агресивних рухів та емпатійний вираз обличчя. Такий підхід допомагає особі в кризі перефокусуватися з опору на співпрацю, що є критично важливим для подальшого вирішення проблеми.

Успішна комунікація вимагає делікатного балансування між професійним авторитетом та людиною підтримкою. Професійний авторитет, що ґрунтується на компетентності, знаннях та здатності ефективно керувати ситуацією, є необхідним для забезпечення безпеки та контролю. Він демонструє, що поліцейський здатний взяти відповідальність за хід подій і надати кваліфіковану допомогу. Однак, якщо цей авторитет сприймається як домінантний або байдужий, він може призвести до відчуження.

З іншого боку, людяна підтримка проявляється через емпатію, розуміння та готовність надати емоційну допомогу. Вона дозволяє поліцейському визнати страждання іншої особи та показати, що її емоції важливі. Це не означає втрату професійної позиції, а навпаки – є її невід'ємною частиною. Поліцейський, який виявляє емпатію, стає не просто «представником закону», а «людиною, що допомагає». Таким чином, збалансоване поєднання авторитету та підтримки дозволяє створити динаміку, в якій особа в кризі почувається одночасно захищеною і почутою, що є ключовою передумовою для успішного вирішення конфліктної ситуації.

Створення безпечної атмосфери є важливим етапом у кризовому втручанні, оскільки без відчуття безпеки ефективна комунікація та співпраця є практично неможливими. Цей процес виходить за рамки

простої фізичної безпеки та включає психологічні та комунікативні аспекти.

Створення безпечного фізичного простору розпочинається з детальної оцінки та контролю над оточенням. Це не просто усунення очевидних загроз, таких як зброя чи небезпечні предмети. Поліцейський повинен оцінити динаміку ситуації: наявність потенційно агресивних сторонніх осіб, рівень освітлення, шум, та інші фактори, які можуть посилити стрес у людини. Забезпечення приватності, коли це можливо, мінімізує зовнішні відволікаючі фактори та дозволяє особі зосередитися на діалозі.

Оптимальна дистанція має важливе психологічне значення. Дистанція в 1,5-2 м відповідає так званій «особистій зоні», що вважається комфортною для соціальних взаємодій. Перебування на цій відстані дозволяє уникнути відчуття вторгнення у особистий простір, що часто сприймається як загроза, водночас дозволяючи візуальний контакт та передачу невербальних сигналів підтримки.

У ситуаціях кризового втручання, ефективність комунікації безпосередньо залежить від застосування спеціалізованих вербальних технік. Вони спрямовані на подолання когнітивних та емоційних бар'єрів, що виникають у людини в стані стресу.

У стані психологічної кризи когнітивні ресурси людини значно обмежені. Це призводить до зниження здатності сприймати та обробляти складну інформацію.

Тому поліцейському рекомендовано використовувати просту мову, яка характеризується:

Короткими, лаконічними реченнями – вони легше сприймаються і запам'ятовуються.

Зрозумілою лексикою – уникайте професійного сленгу, жаргону та абстрактних понять.

Повільним темпом мовлення – це дає людині час на осмислення почутого і зменшує відчуття поспіху.

Ці елементи сприяють тому, що повідомлення досягає свідомості людини, а не відхиляється нею як надмірне чи незрозуміле.

Використання імені «суб'єкта комунікації» є потужним психологічним інструментом, що створює відчуття особистого контакту та поваги. Звернення на ім'я демонструє, що поліцейський бачить не «випадок», а людину. Це значно відрізняється від знеособлених звернень, що можуть посилити відчуття безпорадності. Перед початком комунікації слід завжди запитати, як людина бажає, щоб до неї зверталися. Якщо ім'я невідоме, слід використовувати ввічливі та загальноприйняті звернення,

що відповідають контексту та соціальним нормам.

Комунікація в кризовій ситуації має бути заснована на співпраці, а не на примусі. Використання наказового тону та/або команди законних вимог («Роби так!», «Стій!») може спровокувати реакцію опору або агресію, що лише погіршить ситуацію. Замість цього слід використовувати пропозиції та запрошення, що дають людині певний ступінь автономії. Наприклад, замість «Сядьте!» слід сказати «Можливо, вам буде зручніше присісти?». Така форма спілкування зберігає гідність людини, надаючи їй ілюзію контролю над ситуацією, що є критично важливим для відновлення її психологічної рівноваги.

Невербальна комунікація відіграє вирішальну роль у процесі встановлення довіри та зниження напруги в кризовій ситуації. Ці несвідомі сигнали часто сприймаються як більш щирі та надійні, ніж слова. Застосування правильних невербальних технік дозволяє створити атмосферу безпеки та емпатії, що є необхідною умовою для успішного діалогу.

Відкрита поза тіла є ключовим інструментом для передачі сигналів доступності, чесності та відсутності загрози. Ця поза характеризується:

1) розкритими долонями та відсутністю схрещених рук на грудях. Це свідчить про готовність до співпраці та відсутність прихованих намірів;

2) поверненим корпусом у бік співрозмовника. Це демонструє повну залученість до діалогу та повагу.

Відсутністю агресивних жестів, таких як руки на поясі або різкі рухи.

Ці невербальні сигнали допомагають особі, що перебуває в стані емоційної нестабільності, відчувати, що поліцейський є союзником, а не джерелом додаткової загрози. Отже, поза тіла стає своєрідною візуальною декларацією намірів, що сприяє деескалації конфлікту.

Зоровий контакт є потужним інструментом комунікації, але його використання потребує особливої обережності. Занадто інтенсивний або пронизливий погляд може бути сприйнятий як агресія, виклик або спроба домінування. Тому рекомендується підтримувати м'який зоровий контакт протягом приблизно 60% часу розмови. Ця тривалість вважається оптимальною, оскільки вона виражає зацікавленість та уважність, не створюючи при цьому психологічного тиску.

Періодичне відведення погляду є не менш важливим. Це дозволяє співрозмовнику зробити «емоційний передих» і не відчувати, що його оцінюють або контролюють. У контексті міжкультурної комунікації, поліцейський повинен враховувати культурні особливості сприйняття

зорового контакту. У деяких культурах тривалий зоровий контакт може вважатися ознакою неповаги або агресії. Розуміння цих нюансів є критично важливим для уникнення непорозумінь та побудови ефективного діалогу.

Активне слухання є одним з найважливіших навичок для працівника поліції під час кризового втручання. Воно виходить за рамки простого слухання слів, що промовляються. Активне слухання – динамічний, двосторонній процес, що вимагає концентрації, емпатії та зворотного зв'язку. У кризових ситуаціях, де емоції домінують над логікою, здатність поліцейського почути і зрозуміти переживання людини є критичною для побудови довіри та успішного вирішення конфлікту.

Активне слухання складається з кількох ключових елементів, які поліцейський може свідомо застосовувати:

1) невербальна увага: це включає підтримання зорового контакту, використання відкритої пози та кивання головою. Такі жести свідчать про зацікавленість та готовність до сприйняття інформації;

2) парафраз: повторення слів співрозмовника своїми словами. Це демонструє, що поліцейський не тільки почув, а й зрозумів інформацію. Наприклад, «Якщо я правильно вас зрозумів, ви кажете, що відчуваєте себе дуже самотньо?»;

3) емоційна валідація: Визнання та підтвердження емоцій співрозмовника без їх оцінки. Фрази як-то «Я розумію, що ви зараз дуже засмучені» або «Це, мабуть, дуже важкий досвід» допомагають людині відчути, що її емоції важливі. Це знижує захисні механізми та сприяє відкритості;

4) уточнювальні запитання: запитання, що допомагають отримати більше інформації та прояснити незрозумілі моменти. Важливо, щоб ці запитання були відкритими, що спонукають людину до більш розгорнутої відповіді. Наприклад, замість «Ви сердитесь?» краще запитати «Що вас зараз найбільше хвилює?».

Активне слухання має безпосередній психофізіологічний вплив на особу в кризі. Коли людина відчуває, що її слухають і розуміють, знижується рівень стресових гормонів (кортизолу, адреналіну), а також активуються ділянки мозку, відповідальні за соціальну взаємодію та емпатію. Це створює сприятливе середовище для побудови довіри та встановлення контакту. Коли людина відчуває, що поліцейський є союзником, а не просто представником влади, вона більш схильна до співпраці.

Активне слухання також дозволяє поліцейському отримати критично важливу інформацію, яку людина може не надати у стані стресу.

Це надає можливість глибше зрозуміти причини кризи та ефективно спланувати подальші дії. Зрештою, активне слухання є ключовим інструментом для переведення ситуації з конфліктної в конструктивну, що є основною метою будь-якого кризового втручання.

У процесі кризового втручання здатність поліцейського до емоційної валідації та підтримки є важливою для встановлення контакту і зниження рівня емоційної напруги. Валідація почуттів – це процес визнання та легітимізації емоційних переживань іншої людини без їх оцінки чи заперечення. Цей підхід ґрунтується на розумінні, що емоції є суб'єктивною, але реальною реакцією на обставини, й ігнорування або знецінення їх може посилити відчуття самотності та безпорадності.

Визнання почуттів: замість того, щоб намагатися заспокоїти людину загальними фразами, такими як «не хвилюйтесь», що часто сприймаються як знецінення, ефективнішим є пряме визнання її емоцій. Фрази на кшталт «Я бачу, що ви дуже засмучені» або «Це, безумовно, дуже важка ситуація» допомагають людині відчувати, що її емоції були почуті та сприйняті. Це створює відчуття психологічної безпеки, необхідне для подальшої співпраці.

Фрази співчуття: використання емпатичних висловлювань, як-от «Мені щиро шкода, що з вами це сталося», дозволяє поліцейському створити емоційний зв'язок. Це демонструє, що поліцейський не просто виконує протокол, а є людиною, здатною до співчуття. Ці слова знижують відчуття ізоляції, дозволяючи особі в кризі відчувати себе не самотньою у своєму горі.

Підтримка без оцінки: фундаментальним принципом є уникнення будь-яких оціночних суджень. У кризовому стані дії людини можуть здаватися нераціональними, але вони є результатом її емоційного стану. Роль поліцейського полягає в тому, щоб підтримати, а не критикувати. Зосередження на емоційному стані («Я розумію, як ви розгублені») замість оцінки дій («Чому ви так вчинили?») дозволяє зберегти довіру та не спричинити оборонну реакцію.

Як зазначає цитата, емпатія не означає згоду з усіма діями людини, але це обов'язково означає розуміння її почуттів. Поліцейський повинен демонструвати розуміння внутрішнього світу особи, не схвалюючи її поведінку, якщо та є деструктивною. Ця здатність до диференціації дозволяє підтримувати емоційну рівновагу та зберігати професійний авторитет, одночасно надаючи необхідну психологічну підтримку. Емпатія в цьому контексті є інструментом для встановлення контакту, що не суперечить необхідності контролювати ситуацію та забезпечувати безпеку.

Особливості контакту з агресивною особою

Техніки деескалації. Використовуйте техніку «зниження градусу»: говоріть тихіше, коли людина кричить; рухайтесь повільніше, коли вона метушиться. Ваш спокій має «заразити» агресивну особу. Визнавайте її право на гнів: «Розумію, що ви дуже розлючені».

Контроль дистанції. Тримайте безпечну відстань (2-3 м.), але не занадто велику, щоб не створювати відчуття відчуження. Стійте під невеликим кутом, а не прямо навпроти – це менш конфронтаційно. Завжди залишайте собі шлях до відступу.

Канали для агресії. Надайте людині можливість виплеснути агресію словами: «Розкажіть мені, що вас так розлютило», «Я готовий вислухати». Фізична агресія часто зменшується, коли людина може виразити свої почуття вербально.

Контакт з особою у стані шоку. Особливості спілкування

Прості інструкції. Використовуйте дуже короткі, односкладні речення: «Дихайте повільно», «Дивіться на мене», «Ви у безпеці». У стані шоку людина не здатна обробляти складну інформацію.

Повторення фраз. Ключові повідомлення потрібно неодноразово повторювати, оскільки пам'ять та увага значно знижені. «Ви у безпеці», можливо, потрібно сказати 5-10 разів протягом розмови.

Повільний темп. Говоріть максимально повільно, роблячи великі паузи між фразами. Дайте час на обробку кожного речення. Не поспішайте та не намагайтесь прискорити процес.

Ознаки шоку: Заплутаність, повторення тих же самих питань, нездатність сконцентруватися, фізичні симптоми (тремтіння, блідість).

Врахування вікових особливостей

Діти та підлітки. З дітьми спускайтеся на їхній рівень зору, використовуйте зрозумілу для віку мову. Підлітки потребують поваги до їх «дорослості» при збереженні захисного підходу. Уникайте патерналістського тону. Завжди інформуйте про залучення батьків чи опікунів.

Люди похилого віку. Говоріть чітко та голосно (але не кричіть), оскільки може бути знижений слух. Проявляйте особливу повагу, використовуйте ввічливі звернення. Враховуйте можливі когнітивні особливості та хронічні захворювання, які впливають на сприйняття.

Молодь. Молоді люди часто мають підвищену чутливість до справедливості та поваги. Уникайте зверхнього ставлення, визнавайте їхнє право на власну думку. Використовуйте сучасну, але не надто неформальну мову.

Культурна та мовна чутливість

Врахування культурних факторів. Різні культури мають відмінні норми спілкування, зорового контакту, фізичної дистанції та вираження емоцій. Те, що в одній культурі сприймається як повага, в іншій може здатися образливим. Важливо знати основні культурні особливості вашого регіону.

Релігійні аспекти. Враховуйте релігійні обмеження щодо фізичного контакту, особливо між особами різної статі. Поважайте релігійні символи та практики, не перешкоджайте молитві чи ритуалам, якщо вони не шкодять безпеці.

Мовні бар'єри. Якщо людина не володіє українською мовою, намагайтеся знайти перекладача або використовуйте прості слова та жести. Говоріть повільно, використовуйте міміку та рухи рук для кращого розуміння.

Уникнення стереотипів. Не робіть припущень про людину на основі її зовнішності, акценту чи культурної приналежності. Кожна особа унікальна, і стереотипи можуть серйозно зашкодити встановленню контакту та довіри.

Пам'ятайте: культурна чутливість не означає зміну ваших професійних стандартів, але вимагає адаптації підходу до спілкування.

Підтримка контролю людини над ситуацією

Надання вибору. Навіть у дрібницях давайте людині можливість вибору: «Де вам буде зручніше говорити – тут чи там?», «Хочете води чи кави?». Це відновлює відчуття контролю, яке часто втрачається у кризовій ситуації.

Вибір має бути реальним, але обмеженим кількома варіантами, щоб не перевантажувати людину рішеннями у стресовому стані.

Уникнення гіперопіки. Не робіть за людину те, що вона може зробити сама. Надмірна турбота може сприйматися як применшення її здібностей. Пропонуйте допомогу, але не нав'язуйте її: «Чи можу я вам допомогти з цим?»

Заохочення самовираження. Стимулюйте людину висловлювати власні думки та почуття: «Що ви думаєте про це?», «Як ви бачите вирішення цієї ситуації?». Це допомагає їй відчувати себе активним учасником, а не пасивним об'єктом допомоги.

Перешкоди для встановлення контакту

Власний стрес поліцейського. Стрес, втома, особисті проблеми поліцейського можуть серйозно впливати на його здатність встановлювати ефективний контакт. Важливо регулярно оцінювати свій

емоційний стан та при необхідності звертатися за підтримкою до колег чи спеціалістів.

Опір з боку особи. Людина може не хотіти контакту через недовіру до поліції, страх, сором чи психічний стан. У таких випадках потрібні особливі терпіння та поступовість. Не форсуйте події, дайте час людині звикнути до вашої присутності.

Зовнішні фактори. Натовп, шум, погодні умови, присутність ЗМІ можуть значно ускладнювати встановлення контакту. Якомога усуньте ці фактори або перенесіть спілкування в більш сприятливе середовище.

Перехід до наступного етапу

Коли контакт встановлено, важливо плавно перейти до етапу прояснення фактів. Використовуйте створену довіру для отримання більш детальної інформації: «Тепер, коли ми познайомилися, чи можете ви розповісти мені детальніше про те, що сталося?»

Зберігайте емпатичний підхід навіть при переході до аналітичної частини роботи. Людина має відчувати, що ваша підтримка не зникає, коли ви починаєте з'ясовувати обставини події.



ТРЕТІЙ СТУПІНЬ: з'ясування фактів. З'ясування фактів є аналітичним ступенем моделі кризових комунікацій. На цьому етапі поліцейський, перейшовши від етапу встановлення контакту, фокусується на систематичному зборі об'єктивної та детальної інформації про ситуацію. Цей процес виходить за межі поверхового опису подій і спрямований на отримання повної картини, необхідної для прийняття обґрунтованих рішень. Важливість цього етапу полягає в переході від емоційного хаосу, який часто домінує на початку кризи, до раціонального, структурованого розуміння. Поліцейський повинен утримуватися від суб'єктивних оцінок та передчасних висновків, щоб не спотворити отримані дані.

Критичним аспектом цього ступеня є з'ясування мотивацій та інтересів усіх сторін конфлікту. Це вимагає від поліцейського глибокого аналізу, щоб відрізнити заявлені потреби (те, що сторони відкрито вимагають, наприклад, матеріальні речі) від їхніх глибинних інтересів (прихованих мотивів, що лежать в основі цих вимог). Наприклад, особа, яка утримує заручника з вимогою викупу, може насправді прагнути не грошей, а визнання, контролю, або ж її дії можуть бути проявом відчаю. Розуміння цих глибинних інтересів дозволяє знайти точки перетину та креативні рішення, які не є очевидними. Цей підхід є основою для ведення переговорів та пошуку компромісів, що задовольняють справжні потреби, а не лише заявлені вимоги.

Етап з'ясування фактів включає також систематизацію отриманої інформації. Поліцейський використовує такі методи, як відкриті запитання («Розкажіть, що сталося?»), уточнювальні запитання («Коли це почалося?»), та наративний підхід, щоб спонукати особу розповісти свою історію без тиску. Важливою частиною цього процесу є документування ключових деталей – хронології подій, діючих осіб, місця, часу, а також ідентифікації наявних ресурсів.

Цей етап не лише надає необхідну інформацію для розробки стратегії, але й створює когнітивну структуру, що допомагає поліцейському орієнтуватися у складній та динамічній ситуації. Це є міцною основою для всіх подальших дій, включаючи розробку варіантів та укладання угод, що забезпечує перехід до наступних етапів моделі кризового втручання.

Першочерговим завданням цього етапу є збір точних, верифікованих даних. Це означає фокусування на конкретних фактах, які можуть бути підтверджені. Замість емоційних висловлювань

поліцейський повинен зосередитись на особі і фактах, їхньому місці, часі та способах прояву. Наприклад, замість запитання «Чому ви так засмучені?», більш продуктивним буде «Що сталося, що змусило вас прийти сюди?». Такий підхід дозволяє отримати інформацію, яка є надійною основою для подальших дій.

У стані кризи людина схильна до сильних емоційних реакцій, які часто змішуються з об'єктивними подіями. Тому ключовою навичкою поліцейського на цьому етапі є здатність розрізняти те, що сталося, і те, як людина це сприйняла. Це не означає ігнорування емоцій, а навпаки – визнання їх, що є складовою етапу «встановлення контакту», але з подальшим зосередженням на фактичному змісті. Таке розрізнення допомагає поліцейському уникнути упереджень та зрозуміти реальний контекст ситуації.

Без чіткого розуміння ситуації, будь-які спроби надання допомоги можуть бути неефективними або навіть шкідливими. Це етап, на якому поліцейський виступає як «детективом», збираючи деталі, психологом, розуміючи емоційний стан, та підтримуючою особою, забезпечуючи безпеку. Усі ці ролі взаємопов'язані і вимагають високого рівня професіоналізму та навичок активного слухання. Зібрана інформація не лише допомагає розробити план дій, але й забезпечує, що поліцейський діє обґрунтовано, а не на основі припущень. Таким чином, з'ясування фактів є критично важливим для уникнення додаткової травматизації потерпілого та забезпечення ефективного та гуманного вирішення ситуації.

Ефективний збір інформації є основою для успішного кризового втручання. Він вимагає від поліцейського гнучкості та вміння поєднувати різні методи опитування, враховуючи психологічний стан особи, що перебуває у кризі. Головне завдання – отримати максимально повну та точну картину подій, не травмуючи співрозмовника.

У процесі збору інформації важливо поєднувати прямі запитання з відкритим опитуванням.

Прямі запитання використовуються для отримання конкретних, цілеспрямованих даних, що допомагають заповнити прогалини в історії. Вони є особливо корисними для встановлення хронології, ідентифікації ключових осіб, місць та предметів. Наприклад, «Коли саме Ви помітили, що це сталося?», «Хто, окрім Вас, був свідком?» або «Де Ви були, коли це почалося?».

Відкрите опитування, навпаки, дозволяє особі розповісти свою

історію вільно, своїми словами. Це створює атмосферу довіри та допомагає виявити деталі, які можуть бути важливими, але про які не запитаєш безпосередньо. Такі фрази-стимули як-то «Розкажіть мені, що сталося після цього» або «Що Ви можете сказати про свої відчуття в той момент?» спонукають людину до більш розлогої розповіді.

На етапі прояснення фактів нерідко виникають суперечливі або нечіткі дані. Це природно, адже стрес впливає на пам'ять та сприйняття. Завдання поліцейського – делікатно з'ясувати невідповідності, не викликаючи у людини відчуття, що її звинувачують у неправді. Замість прямих звинувачень («Чому ваші слова суперечать...?») краще використовувати емпатичні формулювання: «Мені потрібно краще зрозуміти цей момент. Допоможіть мені розібратися: раніше Ви сказали, що...».

Такий підхід підкреслює спільну мету – допомогти особі, а не викрити її. Це забезпечує подальшу відкритість до діалогу та сприяє отриманню більш точної інформації.

Ефективний збір інформації вимагає балансу між наполегливістю та чутливістю. Поліцейський повинен бути достатньо рішучим, щоб отримати необхідну інформацію про факти, але водночас достатньо чутливим, щоб адаптувати свій підхід до емоційного стану постраждалого. Вміння читати невербальні сигнали та реагувати на них є визначальним. Якщо людина виглядає втомленою або надто засмученою, краще зробити паузу або змінити тему, щоб дати їй «перепочинок».

Отже, прояснення фактів – це не просто процес, а справжнє мистецтво, що поєднує методику розслідування з психологічною емпатією. Це дозволяє не лише зібрати дані, але й зміцнити довіру, що є основою для успішного завершення кризи.

Встановлення часової послідовності подій:

1. До кризи:	З'ясування обставин та подій, які передували кризовій ситуації. Це включає ідентифікацію можливих тригерів, попередніх стресових факторів та загального контексту життя особи. Розуміння передумов допомагає краще зрозуміти природу кризи.
2. Під час кризи:	Детальна реконструкція самої кризової події: що саме сталося, в якій послідовності, хто був присутній, яких заходів вживалося. Це найбільш важлива частина для розуміння поточного стану особи та необхідних втручань.
3. Після кризи:	Визначення того, що відбулося після основної кризової події до моменту прибуття поліції. Це може включати спроби самодопомоги, звернення за підтримкою, додаткові травмувальні або підтримуючі події.

Ключові питання для з'ясування хронології:

- 1) о котрій годині це почалося?
- 2) скільки часу це тривало?
- 3) що відбувалося безпосередньо перед тим?
- 4) які події привели до цього моменту?
- 5) що ви робили після того, як це сталося?

Встановлення точної часової послідовності особливо важливе при роботі з травматичними подіями, оскільки травма часто порушує нормальне сприйняття часу та послідовності подій.

З'ясування ролей усіх учасників кризової ситуації дозволяє поліцейському не лише зрозуміти, що сталося, а й оцінити динаміку відносин між людьми, ідентифікувати потенційні загрози та визначити ресурси для надання допомоги. Правильне визначення ролей учасників допомагає уникнути помилок у тактиці комунікації.

У кризовому втручанні учасників можна умовно поділити на три основні групи:

1) *прямі учасники* – особи, які безпосередньо були залучені до події. Розуміння їхньої ролі є першочерговим завданням. Наприклад, чи була особа ініціатором (нападник, агресор), жертвою, яка потребує захисту, чи

рятівником, що намагався допомогти. Чітке розмежування цих ролей дозволяє поліцейському визначити рівень загрози, необхідність ізоляції агресора та пріоритетність надання допомоги постраждалому;

2) *очевидці події*: ці особи спостерігали за подіями, але не брали в них активну участь. Їхні свідчення є надзвичайно цінними, оскільки вони можуть надати об'єктивну та незалежну інформацію. Свідки можуть підтвердити або спростувати версії події, які надають прямі учасники, що особливо важливо у випадках, коли розповіді суперечливі або емоційно забарвлені;

3) *потенційні помічники*: до цієї категорії належать родичі, друзі, колеги або інші особи, які можуть надати фізичну або емоційну підтримку постраждалому. Ідентифікація таких людей є важливою для подальшого планування втручання. Залучення цих осіб до процесу, з їхньої згоди, може значно полегшити повернення постраждалого до нормального психологічного стану, оскільки вони являють собою надійну соціальну мережу.

Питання для з'ясування ролей учасників: Хто ще був присутній під час події? Як ці люди ставляться до Вас? Що робив кожен із присутніх? Хто міг би підтвердити Вашу версію подій? На кого Ви можете розраховувати зараз?

Слід зазначити, що ролі учасників можуть бути динамічними. Наприклад, людина, яка спочатку була жертвою, може в стані афекту стати ініціатором агресії. Поліцейський повинен постійно аналізувати та коригувати своє розуміння ситуації. З'ясування ролей дозволяє поліцейському розробити індивідуалізовану стратегію комунікації, яка враховує специфіку кожного учасника, що є основою для ефективного та безпечного вирішення кризи.

Виявлення ресурсів

Соціальна підтримка:	Родина, друзі, колеги, релігійна громада – всі особи, які можуть надати емоційну, практичну або фінансову підтримку в скрутний момент.
Особисті навички:	Професійні навички, життєвий досвід подолання труднощів, які людина може використати для вирішення поточної ситуації.
Професійна допомога:	Доступ до медичних, психологічних, юридичних або соціальних послуг, які можуть бути необхідними для подолання кризи.

Виявлення бар'єрів

Фінансові труднощі:	Відсутність коштів для отримання необхідної допомоги, оплати лікування або вирішення практичних проблем.
Соціальна ізоляція:	Брак підтримуючих відносин, конфлікти з близькими, відсутність соціальних зв'язків.
Чинники посилення кризи:	Хронічні захворювання, залежності, попередні травми, що ускладнюють подолання поточної ситуації.

Розпізнавання суперечностей у розповіді. У стані психологічної кризи когнітивні функції людини можуть бути значно порушені. Це призводить до плутанини та дезорієнтації, які проявляються у вигляді непослідовності в часі, невідповідності деталей або прогалин у пам'яті. Ці явища не завжди є навмисною брехнею. Вони можуть бути наслідком травматичного шоку, психічного розладу або впливу психоактивних речовин. Завдання поліцейського – не звинувачувати, а розрізняти ці стани, розуміючи, що вони є природною реакцією на екстремальні подразники.

Коли людина перебуває в кризі, її сприйняття реальності може бути спотворене емоціями. Вона може змішувати те, що відбулося насправді, з тим, як вона це відчула або інтерпретувала. Наприклад, людина може перебільшувати небезпеку, відчуючи паніку, або ж, навпаки, заперечувати серйозність ситуації.

Завдання поліцейського – делікатно відокремити факти від емоцій, не применшуючи при цьому важливості переживань. Це вимагає відмови від оціночних суджень і фокусування на конкретних, верифікованих деталях. Важливо пам'ятати, що емоційна реакція є такою ж частиною ситуації, як і фізичні події, потребуючи визнання.

Для прояснення суперечливих або незрозумілих моментів необхідно використовувати м'які техніки уточнення. Це дозволяє уникнути захисних реакцій та зберегти довіру. Замість прямих звинувачень на кшталт «Ваша розповідь не сходиться», слід застосовувати підтримувальні фрази, що перекладають відповідальність за непорозуміння на самого поліцейського.

«Допоможіть мені зрозуміти...» – ця фраза запрошує до співпраці.

«Можливо, я щось переплутав...» – визнання можливості власної помилки зменшує напругу.

«Чи можете Ви пояснити цю частину ще раз?» – надає людині можливість уточнити або роз'яснити деталі без тиску.

Ці методи допомагають особі, що перебуває в кризі, відчувати себе партнером у діалозі, а не підозрюваним. Зрештою, головна мета –

отримати точну інформацію для надання ефективної допомоги, а не довести чиясь неправдивість.

Можливі причини суперечностей: Посттравматичний стрес та його вплив на пам'ять. Емоційне перевантаження та неможливість мислити ясно. Страх перед наслідками правди. Захисні механізми психіки. Вплив алкоголю або інших речовин.

Документування та перехід до наступного етапу. Фіксація інформації

Завершальний етап прояснення фактів – це документування зібраної інформації. Цей процес є критично важливим, оскільки він забезпечує збереження, систематизацію та готовність даних для подальшого використання. Правильна фіксація інформації є запорукою ефективного переходу до наступних етапів моделі кризового втручання.

Систематизація зібраних фактів виходить за рамки простого запису. Вона включає логічне упорядкування даних, що допомагає виявити ключові моменти та взаємозв'язки, які могли б бути непомітними в хаосі подій. Для цього поліцейський використовує визначені законодавством України форми та протоколи, що допомагають уникнути прогалин та забезпечують повноту інформації. Цей процес дозволяє перетворити розрізнені дані на структурований звіт, що є цінним аналітичним інструментом.

Дотримання конфіденційності є невід'ємною частиною документування. Поліцейський повинен керуватися принципами захисту персональної інформації, обмежуючи доступ до чутливих даних. Це не тільки є вимогою закону, а й допомагає зберегти довіру, яка була побудована на попередніх етапах. Використання кодованих позначень та інших методів анонімізації, де це доречно, допомагає захистити особистість учасників кризи.

Останнім завданням цього етапу є підготовка інформації до передачі. Звіт повинен бути зрозумілим, лаконічним і доступним для інших фахівців, які можуть бути залучені до допомоги – психологів, медичних працівників, соціальних працівників, тощо. Це забезпечує безперервність надання допомоги та дозволяє уникнути повторного стресу для постраждалого, оскільки йому не доведеться щоразу розповідати свою історію. Отже, документування стає містком між різними фахівцями, які спільно працюють для вирішення кризи.

Перехід від етапу «З'ясування фактів» до етапу «Розуміння та підтримка» є логічним і необхідним кроком у моделі кризового втручання. Систематизована інформація, зібрана на попередньому етапі, стає основою для розробки цільових та ефективних стратегій допомоги. Цей перехід знаменує зміну фокусу – від збору даних до їх аналізу та застосування для надання реальної, персоналізованої підтримки.

Якісно зібрані та задокументовані факти є ключовим інструментом

для формулювання реалістичної оцінки ситуації. Вони дозволяють поліцейському відійти від загальних протоколів і розробити індивідуальний підхід, який враховує унікальні обставини та потреби постраждалого. На основі отриманих даних поліцейський може:

- підтвердити безпеку постраждалого та оточуючих. Це включає оцінку фізичних та психологічних загроз. Наприклад, якщо з'ясувалося, що вдома є агресивний член сім'ї, поліцейський може скоординувати потерпілу до кризового центру;

- ідентифікувати найбільш ефективні стратегії втручання. Якщо факти свідчать про наявність психічного розладу, поліцейський може залучити психолога. Якщо проблема має соціальне коріння (наприклад, безробіття), можуть бути залучені соціальні служби;

- залучити відповідні ресурси та служби підтримки. На основі зібраних фактів поліцейський може обґрунтовано визначити, які зовнішні служби – медична допомога, соціальні працівники, психологи чи юридичні консультанти – будуть найбільш корисними. Це забезпечує надання комплексної допомоги;

- сформулювати основу для довгострокового плану відновлення. Хоча поліцейський може не брати участь у довгостроковому супроводі, якісне документування фактів створює надійний фундамент для наступних фахівців.

Це забезпечує безперервність підтримки, щоб постраждалому не доводилося щоразу розповідати свою історію знову, що може бути повторною травматизацією.

Якісне документування є критично важливим для передачі інформації. Воно забезпечує, що всі наступні учасники процесу допомоги (від психологів до лікарів) зможуть швидко зрозуміти ситуацію та ефективно виконувати свої функції, що зрештою підвищує ефективність усього процесу кризового втручання.



ЧЕТВЕРТИЙ СТУПІНЬ: розуміння і підтримка. Четвертий ступінь моделі кризових комунікацій спрямований на встановлення глибшого рівня довіри та емоційного зв'язку з учасниками кризової ситуації. На цьому етапі основна мета поліцейського – встановити глибокий емоційний зв'язок з учасниками кризи. Це вимагає від правоохоронця демонстрації того, що він не лише знає, що сталося, а й справді розуміє почуття, потреби та занепокоєння людини. Це є емоційним містком, що забезпечує готовність особи до подальшої співпраці. Четвертий етап є перехідним моментом від збору інформації до активного втручання.

У стані кризи людина перебуває під владою сильних емоцій, таких як страх, паніка, гнів або відчай. Ці емоції блокують когнітивні функції, роблячи раціональне мислення та прийняття обґрунтованих рішень практично неможливим. Поліцейський, виступаючи в ролі «якоря безпеки», допомагає людині заспокоїтися та зібратися з думками. Емоційна стабілізація є необхідною умовою для відновлення здатності до оцінки варіантів та прийняття відповідальних рішень. Без неї будь-які спроби розв'язати проблему будуть неефективними.

На відміну від попередніх етапів, де головна увага сфокусовувалася на фактах, четвертий ступінь зосереджується на емоціях. Поліцейський не просто збирає дані, а активно надає підтримку. Це не є втручанням із конкретними фізичними діями, а, скоріше, створенням безпечного простору для емоційної розрядки та відновлення. На цьому етапі поліцейський використовує емпатичні фрази, підтверджує почуття та допомагає людині відчувати себе почутою та зрозумілою. Це є основою для побудови довготривалої довіри, що є ключовою для успішного завершення кризи.

Безумовне прийняття є центральним принципом гуманістичної психології, адаптованим для кризового втручання. Він означає, що поліцейський сприймає людину, яка перебуває в кризі, такою, якою вона є, незалежно від її вчинків, соціального статусу чи обставин. Цей принцип не слід плутати зі схваленням неправомірних дій. Він фокусується на повазі до людської гідності та цінності особистості. Безумовне сприйняття забезпечує психологічну безпеку, дозволяючи людині вільно висловлювати свої почуття й думки без побоювання осуду. Це сприяє зниженню захисних механізмів та є основою для побудови довіри.

Кожна людина має право відчувати гнів, страх, розпач або будь-які інші емоції. У кризовій ситуації ці почуття є природною реакцією на стрес та травматичні події. Поліцейський, що діє професійно, не

намагається применшити або заборонити ці почуття, використовуючи фрази на кшталт «не хвилюйтеся, все буде добре». Замість цього він визнає їхню природність і виправданість, що допомагає особі відчувати себе зрозумілою та прийнятою. Емпатичне визнання, наприклад, «Я бачу, як Вам зараз боляче», дозволяє людині відчувати, що її емоції важливі та що вона не самотня у своєму переживанні.

Під час надання підтримки поліцейський повинен зберігати нейтральну позицію, утримуючись від будь-яких оціночних суджень та критики. Його роль полягає в наданні допомоги, а не в моралізаторстві чи з'ясуванні правоти одних і винуватості інших. Нейтральність допомагає створити безпечний простір для комунікації, де людина не боїться говорити про свої помилки чи вчинки, оскільки не відчуває загрози бути засудженою. Це дозволяє зосередитися на допомозі та пошуку рішень, а не на емоційних конфліктах.

Формування довіри. На стадії «Розуміння та підтримка» центральне місце посідає встановлення довіри. Вона не з'являється одразу, а формується завдяки системним і послідовним діям поліцейського. Саме довіра створює для людини в кризовому стані відчуття безпеки, що сприяє її готовності до відкритості та співпраці.

Чесність і прозорість є наріжними каменями довіри. Поліцейський повинен бути абсолютно правдивим щодо своїх можливостей та обмежень. У ситуації кризи людина потребує опори, і неправдиві обіцянки можуть лише посилити її розчарування. Якщо поліцейський не знає відповіді на запитання, краще чесно це визнати, ніж давати порожні обіцянки або вигадувати факти. Наприклад, можна сказати: «Я не можу сказати точно, але я зроблю все можливе, щоб з'ясувати це». Така прозорість створює відчуття передбачуваності та безпеки, адже людина розуміє, що перед нею не ідеальний герой, а реальна, чесна людина, якій можна довіряти.

Виконання обіцянок – це не просто формальність, а демонстрація надійності. Навіть найменші обіцянки, наприклад, «Я зателефоную через годину», «Я передам Ваше повідомлення», мають бути обов'язково виконані. У кризовому стані людина може сприймати порушення навіть найменшої обіцянки як зраду, що може повністю зруйнувати всю попередню роботу зі встановлення контакту. Тому, якщо є найменший сумнів у можливості виконати обіцянку, краще її не давати. Це принцип, що підтверджує слова діями, зміцнюючи відчуття довіри та стабільності.

Конгруентність – це узгодженість між вербальною та невербальною поведінкою поліцейського. Якщо слова виражають підтримку та співчуття, а тон голосу, вираз обличчя чи постава тіла свідчать про

роздратування чи нетерпіння, людина обов'язково відчує цей дисонанс. Вона інстинктивно зчитує невербальні сигнали, які часто є більш правдивими, ніж слова. Тобто, якщо є розбіжність між тим, що поліцейський говорить, і тим, як він себе поводить, довіра буде підірвана, і подальша комунікація стане неефективною. Конгруентність є ключовою для демонстрації щирості та відкритості.

Активне слухання є одним із найбільш потужних інструментів, що застосовуються поліцейськими під час четвертого етапу. Воно виходить за межі пасивного сприйняття інформації та є динамічним процесом, що створює емоційний зв'язок і демонструє щире зацікавлення у проблемах людини. Ця техніка не лише допомагає зібрати необхідну інформацію, а є й потужною формою психологічної підтримки.

Комунікативні техніки демонстрації розуміння та підтримки

Техніка рефлексії. Рефлексія передбачає віддзеркалення сказаного співрозмовником з метою продемонструвати уважне слухання та розуміння. Поліцейський може повторювати ключові фрази, перефразовувати основні думки або узагальнювати великі блоки інформації. Наприклад: «Якщо я правильно зрозумів, Ви стурбовані тим, що...» або «Отже, головне, що вас турбує, – це...». Така техніка дозволяє не лише показати розуміння, а й перевірити правильність сприйняття інформації, уточнити незрозумілі моменти та допомогти співрозмовнику краще усвідомити власні думки та почуття.

Рефлексія виконує такі важливі підтримувальні *функції*:

1) *підтвердження почуттів*: рефлексуючи емоційні стани, поліцейський показує, що почуття людини є виправданими та що вона не самотня у своєму переживанні;

2) *стимулювання самоусвідомлення*: коли людина чує, як її думки та почуття віддзеркалюються, це допомагає їй самій краще їх усвідомити. Це може сприяти зменшенню внутрішнього хаосу та переходу до більш раціонального мислення;

3) *зміцнення довіри*: жемонстрація уважного слухання та розуміння є основою для побудови довіри. Людина відчуває, що її поважають і цінують, що є критично важливим для подальшої співпраці.

Техніка валідації полягає у свідомому визнанні правомірності почуттів та емоційних реакцій співрозмовника. Це ключовий елемент емпатії. Валідація не означає згоду з діями чи точкою зору людини, але вона підтверджує, що її почуття є обґрунтованою відповіддю на пережитий досвід. Наприклад, коли поліцейський говорить «Я розумію, що Ви відчуваєте розчарування в цій ситуації», він не схвалює причини цього розчарування, але визнає сам факт його існування. Це допомагає людині

відчутти, що її емоції важливі та зрозумілі, що значно знижує емоційну напругу та сприяє більш відкритій комунікації. Валідація руйнує емоційний бар'єр та сприяє переходу до раціонального вирішення проблеми.

Нормалізація – це техніка, що допомагає людині усвідомити, що її реакції на стресову ситуацію є звичними та поширеними. Це особливо цінно, оскільки люди в кризі часто відчувають сором, провину або вважають себе «слабкими» через свої емоції. Фрази на кшталт «Багато людей у подібній ситуації відчувають те саме» або «Це нормальна реакція на стресову подію» не лише інформують, але й мають терапевтичний ефект. Вони допомагають знизити самокритику та відчуття ізоляції, що сприяє кращому емоційному контролю. Нормалізація допомагає людині відчутти себе частиною спільноти, а не винятком, що значно полегшує процес її психологічного відновлення.

Важливо розуміти, що ці дві техніки взаємодоповнюють одна одну. Валідація підтверджує унікальність індивідуального досвіду, визнаючи його емоційну реальність, тоді як нормалізація вписує цей досвід у загальнолюдський контекст. Застосування цих технік допомагає поліцейському не лише налагодити контакт, а й надати першу психологічну допомогу, що є необхідною умовою для успішного завершення кризи.

Межі підтримки та перехід до наступного етапу

Поліцейський надає емоційну підтримку та стабілізацію, але він не є кваліфікованим психологом, психіатром чи соціальним працівником. Для поліцейського важливо чесно та відкрито повідомити особі про свої можливості для неї. Така прозорість запобігає створенню нереалістичних очікувань. Наприклад, поліцейський може промовити «Я тут, щоб забезпечити Вашу безпеку та вислухати Вас, але для вирішення складніших проблем я можу скерувати вас до фахівців». Це підтверджує його професіоналізм та демонструє турботу.

Коли ситуація вимагає професійної допомоги, наприклад, у випадках суїцидальних намірів, серйозних психічних розладів або потреби в медичному втручанні, поліцейський повинен передати людину відповідним службам. Передача є не відмовою, а проявом відповідальності та турботи. Поліцейський повинен знати контакти відповідних служб і пояснити особі, що це робиться для її безпеки. Важливо супроводити цей процес, залишаючись поряд, доки не прибуде фахівець, що допоможе підтримати довіру, встановлену на попередніх етапах.

Етап «Розуміння та підтримка» вважається завершеним, коли людина демонструє сигнали готовності до переходу на наступний ступінь – інформування про можливі дії. Ці сигнали включають:

Фізичні ознаки: спокійне, рівномірне дихання.

Комунікативні ознаки: здатність підтримувати двосторонню розмову, задавати осмислені питання, що свідчать про відновлення раціонального мислення.

Емоційні ознаки: зменшення емоційної напруги, поява раціональних міркувань та готовності до дій.

Ці ознаки свідчать, що людина зібралася з думками та може брати активну участь у розробці плану вирішення кризи.

Фіксація результатів. Перед переходом до наступного етапу поліцейський підсумовує досягнуті результати: встановлений контакт, зниження емоційної напруги, готовність до співпраці. Це створює відчуття прогресу та мотивує до подальшої роботи над розв'язанням проблеми.

Саме на цьому етапі формується довіра, яка дозволяє людині відчувати себе почутою, визнаною та захищеною. Повага до емоцій, нейтральність, відсутність осуду, щирість та виконання обіцянок стають фундаментом, що стабілізує психологічний стан учасників кризи та готує їх до конструктивної співпраці. Активне слухання, емпатія та вербальна й невербальна підтримка забезпечують атмосферу безпеки та відкритості.

Для поліцейського цей етап є не лише можливістю послабити напругу, а й способом продемонструвати професіоналізм та людяність. Успішне застосування принципів розуміння і підтримки допомагає уникнути ескалації, підвищує авторитет поліції та створює умови для ефективного пошуку альтернативних рішень. Чітке усвідомлення меж власних можливостей і своєчасна передача випадку спеціалістам доповнюють цей процес, роблячи взаємодію максимально результативною та безпечною як для людини в кризі, так і для поліцейського.



П'ЯТИЙ СТУПІНЬ: інформування про можливі дії. П'ятий ступінь моделі кризових комунікацій є етапом, на якому поліцейський надає учасникам кризової ситуації чітку, структуровану інформацію про наявні варіанти дій, їхні наслідки та законодавчі аспекти ситуації. Цей етап слугує містком між емоційною підтримкою та практичним вирішенням проблеми.

Чітке, логічне пояснення наслідків і опцій є ключовим елементом цього ступеня. Поліцейський повинен представити інформацію так, щоб вона була зрозумілою для всіх залучених сторін, незалежно від рівня їхньої освіти, емоційного стану чи знання юридичних аспектів. Важливо уникати професійного жаргону, складних юридичних термінів без пояснення та надто технічних деталей, які можуть заплутати співрозмовників.

Інформування є ключовим етапом кризового втручання, який безпосередньо впливає на здатність людини долати кризову ситуацію. Правильно надана інформація стає дієвим інструментом стабілізації психологічного стану особи.

Основні завдання поліцейського:

1) *відновлення контролю через інформацію.* Ознайомлення особи з можливими кроками дозволяє їй відчувати суб'єктність у кризовій ситуації. Людина отримує уявлення про наслідки кожного варіанту та може почати формувати власну стратегію реагування, що знижує відчуття безвиході;

2) *зниження тривожності.* Невизначеність і хаотичні думки підсилюють страх, панічні реакції та імпульсивну поведінку. Чіткі орієнтири, доступні опції та покрокові інструкції структурують сприйняття подій і допомагають стабілізувати емоційний стан;

3) *підготовка до прийняття рішень.* Надання повної інформації про можливі дії створює основу для усвідомленого вибору. Людина може оцінити потенційні ризики та переваги кожного варіанту, а також підготуватися до наслідків свого рішення, що сприяє відповідальній поведінці та зменшує ймовірність імпульсивних дій.

Роль поліцейського як надійного джерела інформації. Часто саме офіцер поліції є першим контактним пунктом для особи, яка опинилася в кризовій ситуації. Це накладає відповідальність за точність, повноту та своєчасність наданих відомостей. Поліцейський має уникати невизначених або неперевірених тверджень, застосовувати просту, зрозумілу мову та перевіряти, чи правильно людина сприйняла інформацію.

Практичні методи інформування:

– покрокові інструкції: надання конкретних дій у логічній

послідовності;

- варіативне подання опцій: демонстрація кількох альтернатив із поясненням наслідків кожної;

- повторення та уточнення: переконання, що людина зрозуміла рекомендації та має змогу поставити уточнювальні запитання.

- підтримка під час оцінки варіантів: допомога особі у порівнянні опцій без нав'язування власного рішення.

Довіра як основа. Ефективність інформування безпосередньо залежить від довіри, яку вселяє поліцейський. Професійна поведінка, емпатія та компетентність формують довірче ставлення, що є передумовою для сприйняття інформації, як-то:

- демонстрація професіоналізму через знання процедур.

- готовність допомогти через активне слухання.

- створення безпечного простору для розмови.

Відповідальність за точність. Надання неточної або неповної інформації може призвести до погіршення стану особи або прийняття неправильних рішень. Поліцейський повинен володіти актуальними знаннями про:

- правові аспекти та процедури.

- доступні служби підтримки.

- контактну інформацію профільних організацій, тощо.

Важливо пам'ятати: Якщо Ви не знаєте точної відповіді на запитання, краще чесно зізнатися в цьому та запропонувати з'ясувати інформацію у компетентних колег або службах, ніж надавати неточні дані.

Принципи ефективного інформування

1) *доступність мови.* В умовах кризової ситуації сприйняття інформації людиною значно знижене через емоційне напруження, стресові реакції та когнітивні порушення. Тому поліцейському необхідно використовувати прості та зрозумілі слова, уникати складних конструкцій і поширених фраз, що можуть перевантажувати психіку. Короткі й конкретні формулювання сприяють швидшому усвідомленню наданої інформації та дозволяють особі орієнтуватися у доступних варіантах дій. Адаптація мови до поточного стану людини також включає контроль темпу мовлення, паузи для сприйняття інформації та повторення ключових моментів у разі потреби;

2) *уникнення професійного жаргону.* Використання спеціальної термінології, юридичних або службових понять може ускладнювати сприйняття та призводити до непорозумінь. Для ефективного кризового втручання поліцейський повинен замінювати складні слова та поняття на

загальноновживані аналоги або давати короткі пояснення простими словами. Наприклад, замість «адміністративне затримання» можна сказати «короткочасне тримання для з'ясування обставин». Уникнення професійного жаргону зменшує рівень тривоги, підвищує довіру до правоохоронця та покращує готовність особи сприймати та виконувати запропоновані дії;

3) *поступовість*. Сприйняття інформації людиною у кризовому стані вимагає поетапного надання їй інформації, починаючи з найбільш критичних та безпосередньо релевантних дій. Поступовість передбачає розбиття інформації на логічні блоки та контроль часу для їх засвоєння. Це дозволяє уникнути перевантаження психіки та забезпечує більш глибоке розуміння наданих рекомендацій. Кожен етап викладу інформації повинен завершуватися коротким підсумком або уточненням: чи все зрозуміло людині, перш ніж переходити до наступного блоку. Такий підхід також сприяє формуванню відчуття контролю та підготовки до прийняття усвідомлених рішень;

4) *послідовність*. Логічна структура викладу інформації є ключовою для ефективного сприйняття та запам'ятовування. Інформація має подаватися у порядку пріоритетності: спершу – дії, які можна виконати негайно для забезпечення безпеки, далі – короткострокові дії, що допомагають стабілізувати стан, і завершально – довгострокові рекомендації, спрямовані на підтримку та відновлення нормальної ситуації. Послідовність забезпечує систематизацію матеріалу, зменшує хаос у сприйнятті та сприяє планомірному переходу від пасивного очікування до активного виконання конкретних дій.

Види інформації, що надається:

1) *права та обов'язки*. Надання інформації про конституційні права та обов'язки особи є ключовим елементом відновлення контролю в кризовій ситуації. Поліцейський має чітко пояснювати основні права громадянина, включно з правом на захист, право на оскарження дій органів влади та право на доступ до правової допомоги. Така інформація формує у людини усвідомлення власної суб'єктності та здатності діяти у межах закону, що знижує тривожність та сприяє конструктивній взаємодії;

2) *правові механізми*. Необхідно надавати конкретні відомості щодо процедур подання заяв, скарг, звернень до суду та інших правових процедур. Працівник поліції повинен пояснювати, які документи потрібно підготувати, які строки та інстанції задіяні, а також звернути увагу на доступні безоплатні юридичні консультації. Така деталізація дозволяє громадянину оцінити свої можливості та підвищує ефективність

реалізації його прав;

3) *заходи захисту*. Особам у кризі важливо надати інформацію щодо конфіденційності їхніх даних, тимчасових обмежень контактів з потенційним кривдником, а також програм захисту свідків і потерпілих. Поліцейський повинен бути здатним орієнтувати людину у системі правових та адміністративних гарантій, пояснюючи, як можна скористатися ними негайно та в довгостроковій перспективі.

4) *медичні ресурси. Екстрена допомога*. Поліцейський має надати точну інформацію щодо виклику швидкої медичної допомоги та алгоритму дій до її прибуття. Це включає оцінку стану постраждалої особи, базові прийоми першої допомоги, порядок реагування на загрозливі симптоми та координацію з медичними службами. Наявність таких знань дозволяє людині діяти впевнено та оперативно у критичній ситуації;

5) *психологічна підтримка*. Інформування про контакти кризових центрів, служб психологічної допомоги та телефонів довіри є важливим для зменшення психологічного навантаження. Поліцейський повинен пояснити, коли і як звертатися за підтримкою, а також які види допомоги доступні (індивідуальні консультації, групові сеанси, кризове втручання на місці події);

6) *спеціалізовані служби*. Необхідно також надавати відомості про спеціалізовані служби, такі як центри допомоги жертвам насильства, реабілітаційні програми для осіб із залежностями, наркологічні центри, програми реабілітації, тощо. Поліцейський повинен пояснити критерії доступу до цих ресурсів і процедури звернення, щоб людина могла обирати найефективніші варіанти підтримки;

7) *соціальні служби. Тимчасове розміщення*. У разі загрози безпеці або втраті житла поліцейський повинен надати інформацію про можливості тимчасового розміщення у притулках, кризових центрах або спеціалізованих закладах. Важливо пояснити процедури оформлення, строки перебування та доступ до базових ресурсів на час проживання;

8) *матеріальна допомога*. Поліцейський має інформувати про програми соціальної підтримки, включно з одноразовими виплатами, продуктовими наборами та іншими допоміжними ресурсами. Надання такої інформації дозволяє знизити рівень невизначеності та підвищує відчуття контролю в особи, що переживає кризу;

9) *довгострокова підтримка*. Окрім тимчасових заходів, необхідно роз'яснювати можливості тривалої підтримки: програми професійної психологічної допомоги, центри соціальних служб для реінтеграції, навчальні та адаптаційні програми для постраждалих. Поліцейський

повинен надавати чіткі контакти, графіки роботи та умови доступу до таких ресурсів, щоб забезпечити стабільну допомогу у майбутньому;

10) Актуалізація контактних даних. Для оперативного реагування у кризовій ситуації поліцейському рекомендовано знати актуальні контакти всіх необхідних служб. Це включає створення персональної бази даних із зазначенням номерів телефонів, адрес та процедур звернення. Регулярне оновлення цих даних гарантує достовірність інформації та дозволяє оперативно направляти осіб до відповідних ресурсів, мінімізуючи час очікування та знижуючи рівень стресу;

Техніка «малих кроків» в інформуванні

Методика поетапного надання інформації дозволяє уникнути перевантаження людини та сприяє поступовій мобілізації її внутрішніх ресурсів.

Негайні дії (перші хвилини). Спочатку інформуйте про найпростіші дії для забезпечення безпеки та стабілізації стану: як викликати допомогу, куди звернутися найближчим часом, які документи можуть знадобитися, зокрема:

- номери екстрених служб;
- найближчі безпечні місця;
- перші дії для самозахисту.

Короткострокові кроки (найближчі дні). Після стабілізації надайте інформацію про дії на найближчі дні: звернення до відповідних служб, медичний огляд, юридичні консультації, тимчасове вирішення побутових питань, а саме:

- графік роботи служб підтримки;
- необхідні документи для звернень;
- порядок медичного обслідування.

Довгострокові варіанти (тижні-місяці). Після того, як найгостріші питання вирішено, можна вести мову про довгострокові перспективи: програми реабілітації, зміну життєвих обставин, профілактику повторних кризових ситуацій, зокрема:

- програми соціальної підтримки;
- можливості перекваліфікації;
- довгострокові захисні заходи.

Практична порада: записуйте інформацію на папері або дайте людині письмову пам'ятку з основними контактами. У стресовому стані важко запам'ятати усну інформацію.

Врахування індивідуальних особливостей. Ефективне інформування вимагає адаптації під конкретну особу та її обставини. Стандартний підхід може виявитися неефективним без урахування

індивідуальних характеристик.

Демографічні фактори

вік: молоді люди краще сприймають детальну інформацію, літні – потребують більше часу та повторень. Діти вимагають особливого підходу з урахуванням їхнього розвитку;

освіта: рівень освіти впливає на здатність сприймати складну інформацію. Адаптуйте мову відповідно до освітнього рівня співрозмовника;

професія: люди різних професій мають різний словниковий запас та спосіб мислення. Використовуйте знайомі їм аналогії та приклади.

Мовні та культурні особливості:

- потреба в перекладачі;
- культурні табу та релігійні особливості;
- гендерні аспекти комунікації;
- традиційні уявлення про владу та допомогу.

Психологічний стан: кризовий стан може проявлятися по-різному: від гіперактивності до повної апатії. Важливо розпізнати поточний стан та адаптувати подачу інформації:

Гострий стрес: коротка, чітка інформація, повторення ключових моментів, письмові нагадування.

Шоківі реакції: повільний темп, м'який тон, простіші формулювання, більше підтримки.

Агресивні реакції: спокійний тон, визнання емоцій, фокусування на конкретних рішеннях.

Депресивні стани: підкреслення можливостей, позитивні приклади, додаткова мотивація.

Забезпечення розуміння інформації. Надання інформації – це лише половина процесу. Не менш важливо переконатися, що людина правильно зрозуміла та засвоїла отримані відомості.

Активна перевірка розуміння: не покладайтеся на кивки та «так, зрозумів». Попросіть людину повторити своїми словами основні моменти: «Щоб я переконався, що все зрозуміло, перекажіть, будь ласка, куди Вам потрібно завтра звернутися?» Зверніть увагу на невербальні сигнали: розгублений вираз обличчя, непевність у голосі, повторювані запитання можуть сигналізувати про нерозуміння.

Техніка перефразування. Перефразування є критичною комунікативною технікою на етапі «Інформування про можливі дії», оскільки дозволяє перевірити правильність розуміння отриманої інформації особою в кризі. У ситуаціях підвищеної емоційної напруги пряме виправлення може сприйматися як критика або нав'язування

контролю, що підвищує ризик ескалації конфлікту. Тому поліцейський повинен використовувати нейтральні, підтримувальні формулювання, наприклад «Так, майже правильно, уточнімо деякі деталі». Також доцільно застосовувати різні способи викладу однієї інформації – вербальні, прості схеми, наочні приклади або короткі описи процедур щоб підвищити ймовірність засвоєння. Ця практика формує у людини відчуття, що її слухають уважно та враховують її сприйняття, що сприяє підвищенню довіри до поліцейського.

Перефразування може виконувати функцію і психологічної підтримки: коли людина чує власні слова у новому формулюванні, вона краще усвідомлює власні думки, що сприяє стабілізації емоційного стану.

Використання прикладів та метафор. Абстрактні або юридично складні поняття часто спричиняють у людини в кризі відчуття незрозумілості та страху. Використання конкретних прикладів і метафор дозволяє спростити сприйняття і створити ментальні образи, що полегшують розуміння.

Ефективне використання метафор вимагає попередньої оцінки життєвого досвіду та культурного контексту особи. Порівняння повинні бути зрозумілими, релевантними і не створювати додаткового стресу. Крім того, наочні матеріали (схеми, піктограми, умовні позначки) суттєво підвищують ефективність передачі інформації, особливо у випадках зниженої когнітивної здатності через стрес.

Повторення інформації. У кризовому стані здатність людини сприймати та утримувати інформацію значно знижується через підвищену тривожність, емоційну напруженість та активацію стресових механізмів. Практика показує, що для засвоєння нової інформації може знадобитися 3-5 повторень у різних формах: вербально, через наочні приклади або у вигляді коротких записів. Це не є ознакою нерозсудливості особи, а проявом її тимчасового когнітивного обмеження.

Повторення слід робити послідовно та структуровано, поєднуючи перефразування, уточнення та візуальні підказки. Ця практика знижує ризик неправильного розуміння інструкцій і забезпечує формування чіткої схеми можливих дій у свідомості особи.

Уникнення інформаційного перевантаження. Надання надмірної кількості інформації є водночас однією з найпоширеніших помилок у кризовому втручанні. Перевантаження викликає відчуття безпорадності, підвищує тривожність і може призвести до блокування сприйняття. Для запобігання цьому поліцейський повинен структурувати інформацію, розбиваючи її на невеликі логічні блоки: спочатку – найбільш критично

важливе, далі – короткострокові дії та, нарешті, – довгострокові варіанти підтримки.

Важливо чергувати подачу інформації з активним слуханням, уточненнями та паузами, щоб дати людині час на обробку отриманих даних. Використання контрольних списків, схем та наочних матеріалів дозволяє зменшити когнітивне навантаження та підвищує ефективність засвоєння матеріалу.

Інтеграція технік у роботу поліцейського

Для ефективного впровадження зазначених методів поліцейський повинен:

- постійно оцінювати сприйняття інформації особою, спостерігаючи за невербальними сигналами;
- варіювати способи подачі матеріалу (вербально, письмово, через приклади чи схеми);
- використовувати короткі повторення та підтвердження розуміння шляхом перефразування;
- дотримуватися принципу поступовості та уникати інформаційного перевантаження, поєднуючи передачу даних із психологічною підтримкою.

Ця система забезпечує не лише передачу необхідної інформації, а й психологічну стабілізацію особи в кризі, створює умови для відновлення контролю та прийняття усвідомлених рішень.

Якщо людина починає виявляти ознаки перевтоми (зморщує чоло, часто запитує «що?», стає неуважною) – це сигнал зупинитися та дати їй відпочинок.

Підтримка автономії та вибору. У кризових ситуаціях особа часто відчуває втрату контролю над власним життям, що може посилювати тривожність і знижувати здатність приймати рішення. Підтримка автономії є ключовим принципом кризового втручання: людина залишається суб'єктом власного життя, а роль поліцейського полягає у наданні достовірної інформації, професійної підтримки та орієнтирів для прийняття рішень. Поліцейський не повинен заміщати волю людини, а виступати фасилітатором процесу прийняття рішень, забезпечуючи психологічну безпеку та розуміння доступних варіантів.

Підтримка автономії сприяє зміцненню довіри до правоохоронців та підвищує готовність особи співпрацювати, що є критично важливим у складних і напружених ситуаціях.

Підкреслення автономії. На етапі інформування важливо чітко акцентувати, що остаточне рішення належить людині. Використання формулювань на кшталт «Ви маєте право обрати будь-який із цих

варіантів» або «Рішення приймає лише Ви» забезпечує усвідомлення особою власної суб'єктності. Це не лише зменшує психологічний тиск, але й запобігає виникненню почуття залежності від зовнішніх авторитетів.

Підкреслення автономії може супроводжуватися поясненням у простій, зрозумілій формі наслідків вибору, що дозволяє людині оцінити ризики та переваги кожного варіанту. Такий підхід запобігає імпульсивним рішенням та формує основу для усвідомленої поведінки.

Час для обмірковування. Надання часу на обмірковування варіантів є важливою складовою підтримки автономії. Поліцейський повинен уникати примушування особи до негайного вибору, якщо ситуація не є критичною для безпеки. Наприклад, формулювання «Ви можете прийняти рішення завтра, поки що достатньо...», дозволяє людині структурувати думки, знизити рівень стресу та сформулювати більш обґрунтоване рішення.

Час для обмірковування можна поєднувати з додатковими консультаціями або наданням інформаційних матеріалів, що допомагає особі краще оцінити доступні опції та наслідки вибору. Це також знижує ризик психологічної перевантаженості та імпульсивних рішень.

Інформована згода. Інформована згода передбачає, що особа розуміє не лише доступні варіанти дій, а й можливі наслідки кожного рішення, як позитивні так і негативні. Поліцейський повинен чітко пояснити, які дії є безпечними, які потребують додаткових заходів, а які можуть мати ризики для здоров'я або безпеки. Це створює умови для свідомого прийняття рішень та усвідомлення відповідальності за власний вибір.

Інформована згода підвищує психологічну компетентність особи та сприяє розвитку самоконтролю в кризових ситуаціях, формує базу для майбутніх конструктивних дій у подібних обставинах.

Підтримка рішень особи в умовах кризи становить важливий елемент її психологічної стабілізації та відновлення суб'єктивного відчуття нею контролю. Наукові дослідження у сфері кризового втручання підтверджують, що втрата автономії є одним із головних чинників підвищеної тривожності та агресивності. Визнання права особи ухвалювати рішення сприяє зменшенню почуття безпорадності й формує базу для конструктивної співпраці з поліцейським.

Водночас така підтримка не є абсолютною: вона здійснюється лише за умови, що обрані дії не становлять загрози для життя та безпеки самої особи чи оточення. Це положення забезпечує баланс між повагою до автономії та обов'язком поліцейського гарантувати громадську безпеку.

Практичні аспекти реалізації принципу підтримки рішень

Психологічний компонент: підкріплення впевненості особи через словесне схвалення або невербальні сигнали підтримки.

Консультативний супровід: надання рекомендацій щодо безпечного виконання обраного варіанту дій.

Запобіжна стратегія: пропонування альтернативних сценаріїв поведінки у разі виникнення непередбачених ускладнень.

Фасилітація: стимулювання людини до самостійного пошуку рішень, що посилює внутрішню мотивацію й підвищує відчуття відповідальності.

Наукове обґрунтування: підтримка рішень особи виконує подвійну функцію. З одного боку, вона сприяє зниженню рівня стресу завдяки збереженню автономії; з іншого – створює умови для формування партнерської моделі взаємодії, що підвищує готовність особи дотримуватися узгоджених домовленостей. У такий спосіб відбувається інтеграція психологічної підтримки з професійним керівництвом, що забезпечує ефективність кризового втручання.

Перехід до шостого ступеня: вплив та переконання. Після завершення етапу інформування та надання особі у кризі повної картини можливих дій наступним логічним кроком є перехід до активної фази кризового втручання, що зосереджена на впливі та переконанні. На цьому етапі поліцейський спрямовує свої зусилля на формування усвідомленого вибору, залучення внутрішніх і зовнішніх ресурсів особи та стимулювання конструктивної поведінки.

З наукової точки зору, ефективний вплив передбачає не примус чи маніпуляцію, а створення умов, у яких особа може самостійно оцінити наслідки своїх дій і прийняти рішення, що забезпечує її безпеку та безпеку оточення. Успіх цього етапу багато в чому залежить від якісного попереднього інформування: коли особа розуміє свої права, можливості та наслідки різних варіантів, вона більш відкрито реагує на пропозиції та рекомендації поліцейського.

На цьому етапі поліцейський повинен активно використовувати навички емпатійного впливу, вербальні та невербальні сигнали підтримки, а також адаптувати комунікаційний стиль до психологічного стану людини.

Важливо враховувати когнітивні та емоційні обмеження особи, адже кризовий стан часто супроводжується зниженням здатності до об'єктивного оцінювання інформації.



ШОСТИЙ СТУПІНЬ: вплив та переконання. Шостий ступінь моделі кризових комунікацій є етапом активного спрямування ситуації до конструктивного вирішення. На цьому етапі поліцейський переходить від надання інформації до цілеспрямованого впливу на прийняття рішень учасниками кризової ситуації.

Етичні принципи переконання включають:	Чесність у представленні фактів та можливих наслідків
	Повага до права особи на прийняття рішень у межах закону.
	Уникнення психологічного тиску та маніпуляцій.
	Врахування психологічного стану та індивідуальних особливостей людини.
	Забезпечення рівного ставлення до всіх сторін конфлікту.

Спрямування поведінки. У кризових умовах поведінка людини часто визначається імпульсивними реакціями, що обумовлені високим рівнем стресу та зниженням когнітивного контролю. Кваліфікований вплив поліцейського полягає у створенні умов, що допомагають людині

знизити внутрішнє напруження та зробити вибір на користь конструктивної моделі поведінки. Це не примусова дія, а радше регулятивний процес, у якому завдяки вербальним і невербальним технікам комунікації особа спрямовується до рішень, що знижують ризик небезпечних наслідків.

З наукової точки зору, ефективне спрямування ґрунтується на використанні методів когнітивно-поведінкового підходу, де поведінка формується через поступову перебудову мислення та акцентування уваги на безпечних варіантах дій. Для поліцейського важливо не лише передати конкретні інструкції, а й створити у людини відчуття, що саме вона приймає остаточне рішення, зберігаючи контроль над ситуацією. Це значно знижує ймовірність імпульсивних та деструктивних реакцій.

Зменшення опору. Будь-яке зовнішнє втручання у кризовій ситуації закономірно викликає у людини певний рівень опору, оскільки особа може сприймати дії поліцейського як загрозу автономії чи як додатковий стрес-фактор. Завдання поліцейського полягає у тому, щоб замість прямого тиску використовувати техніки переконання, які знижують рівень напруги та формують довірливу атмосферу. Це включає в себе м'яке переформулювання вимог, акцентування на інтересах самої людини та підкреслення її безпеки як головної цілі взаємодії.

З точки зору психології кризових станів, мінімізація опору досягається через використання прийомів емпатійної комунікації: відображення емоцій, уточнення намірів та підтвердження почуттів особи. Це дозволяє людині не відчувати себе ізольованою чи загнаною в куток, а натомість побачити поліцейського як союзника. Зменшення опору сприяє стабілізації ситуації, зниженню ймовірності агресивних дій і створює умови для спокійного обговорення можливих кроків.

Формування мотивації. Переконання у кризових ситуаціях не повинно зводитися до нав'язування готових рішень. Більш ефективним є підхід, що базується на розвитку у людини внутрішньої мотивації до конструктивної співпраці. Це означає, що завдання поліцейського – допомогти особі усвідомити власні інтереси у подоланні кризового стану та продемонструвати, що співпраця сприяє досягненню цих інтересів. Такий підхід формує почуття відповідальності та автономії, що виступають важливими факторами послаблення відчуття безпорадності.

З наукової перспективи, мотивація у кризових умовах формується за рахунок мобілізації внутрішніх ресурсів особи: здатності до прийняття рішень та попереднього досвіду подолання труднощів. Використання технік позитивного підкріплення, наголошення на маленьких кроках успіху та акцент на реалістичних перспективах майбутнього підсилюють

внутрішню готовність до співпраці. Це створює основу не лише для короткострокового вирішення кризової ситуації, а й для довготривалої стратегії відновлення та реінтеграції.

Впливова позиція поліцейського у кризовій ситуації

Подвійна роль: захисник та підтримувач. У кризових умовах діяльність поліцейського характеризується унікальністю та одночасно виступає гарантом дотримання правопорядку та захисту громадської безпеки і психологічним ресурсом для особи, яка переживає кризовий стан. Така подвійність функцій формує складну професійну динаміку, що потребує від офіцера високого рівня емоційної саморегуляції, когнітивної гнучкості та здатності до швидкого перемикання між владними і підтримувальними стратегіями. Баланс досягається шляхом поєднання правового авторитету з емпатійним підходом, що дозволяє мінімізувати ризики конфлікту та одночасно забезпечити психологічну стабільність особи.

Професійний статус як інструмент стабілізації. Соціальний статус поліцейського виконує не лише юридичну, а й психологічну функцію. Наявність однострою, атрибутів професії та чітка службова позиція створюють символічний образ захисника та посередника, який може впливати на зниження хаосу у свідомості людини в кризі. У соціально-психологічному вимірі статус виступає фактором «контейнеризації тривоги» – особа отримує підтвердження, що ситуація перебуває під контролем компетентного фахівця. Важливо, щоб цей статус використовувався не як інструмент примусу, а як джерело стабілізуючого впливу. Професійна поведінка, дотримання етичних стандартів та впевненість у власних діях транслиують сигнал про передбачуваність і порядок, що критично важливо у нестабільних обставинах.

Впевненість та надійність як основа довіри. Формування довіри у кризовій взаємодії ґрунтується на демонстрації послідовної та впевненої поведінки поліцейського. У психологічному сенсі впевненість сприймається не як прояв домінування, а як ознака компетентності та готовності взяти на себе відповідальність за результат. Надійність відображається через чіткість у словах, логічність у діях та відповідність між обіцянками і реалізацією їх. Кожен жест, інтонація чи рішення поліцейського формують у людини уявлення про його спроможність ефективно впливати на ситуацію. Така поведінка знижує рівень невизначеності, створює простір для відновлення раціонального мислення та формує основу для конструктивної співпраці.

Ключове правило: довіра як основа впливу. Результативність кризового втручання не визначається застосуванням сили чи авторитарного тиску, а залежить від здатності поліцейського сформувати атмосферу довіри. Вплив у такому контексті слід розуміти як процес співучасті, в якому особа отримує можливість відновити контроль над власним життям у безпечному середовищі. Побудова довіри забезпечує зниження опору, сприяє прийняттю раціональних рішень та формує основу для довготривалої стабілізації. Поліцейський у цьому випадку виступає не лише як представник системи безпеки, але й як фасилітатор процесу відновлення, що підвищує ефективність усіх наступних етапів кризової взаємодії.

Принципи ефективного переконання

Повага до гідності людини. Фундаментальним принципом ефективного переконання є безумовна повага до людської гідності незалежно від обставин кризи чи поведінки особи. Це означає уникнення будь-яких форм приниження, навіть якщо поведінка особи здається нераціональною чи деструктивною. Повага виражається через тон голосу, вибір слів, позу тіла та загальне ставлення до людини як до цінної особистості, а саме:

- використання ввічливих форм звернення;
- уникнення оцінювальних суджень про особу;
- визнання права людини на власні емоції;
- збереження конфіденційності особистої інформації.

Повага до гідності створює психологічне підґрунтя для довіри та знижує захисні реакції особи.

Чесність і правдивість у словах як основа довіри. У комунікації під час кризового втручання принцип чесності виступає не лише етичним, а й прагматичним чинником ефективності взаємодії. У психологічному вимірі неправдиві повідомлення швидко руйнують базу довіри, оскільки людина в кризовому стані особливо чутлива до невідповідностей між словами і діями. Правдивість слів поліцейського виконує роль стабілізуючого елементу, який дозволяє зменшити когнітивний дисонанс і відновити здатність до логічного мислення. Таким чином, чесність не є лише моральною категорією, а набуває функціонального значення як інструмент психологічної безпеки.

Відкритість щодо можливих наслідків дій. Наукові дослідження кризової комунікації свідчать, що прозорість у поясненні можливих сценаріїв розвитку подій знижує рівень тривожності та запобігає виникненню ілюзій. Людина, яка чітко розуміє потенційні наслідки своїх рішень, здатна більш свідомо обирати стратегію поведінки. Для

поліцейського важливо презентувати ці наслідки в доступній та структурованій формі, уникати надмірної технічності чи абстрактності. Така відкритість виконує превентивну функцію, зменшуючи ризик ескалації ситуації через нерозуміння або недовіру.

Чітке пояснення власних повноважень та обмежень. У кризових умовах надзвичайно важливим є окреслення меж можливостей правоохоронця. Це зумовлено тим, що у стані дезорієнтації особи можуть мати завищені або спотворені очікування від поліції. Науково доведено, що невідповідність між очікуваннями і реальною поведінкою інституції призводить до фрустрації та агресивних реакцій. Тому чітке пояснення меж службових повноважень і тих дій, які поліцейський дійсно може виконати, забезпечує прозорість взаємодії та зміцнює відчуття реалістичності ситуації.

Уникнення нереалістичних обіцянок. Проблема «фальшивих очікувань» є критичною у сфері кризових втручань. Надання нереалістичних обіцянок може тимчасово знизити напругу, але згодом неминуче призведе до розчарування та втрати довіри. У психології це явище описується як «ефект зламаноного контракту», коли невиконані обіцянки підсилюють відчуття зради. Поліцейський повинен уникати тактики ситуативного заспокоєння шляхом неправдивих гарантій, натомість варто концентруватися на реальних можливостях допомоги, навіть якщо вони є обмеженими.

Визнання власних помилок як ресурс довіри. У професійній практиці правоохоронця помилки є неминучими, особливо в умовах швидкоплинної та непередбачуваної кризи. Визнання власних недоліків чи хибних кроків не слід розцінювати як слабкість. З точки зору соціальної психології, це, навпаки, підвищує рівень автентичності та демонструє людяність поліцейського. Такий підхід сприяє формуванню «партнерської моделі» взаємодії, де громадянин сприймає поліцейського як чесного й відкритого суб'єкта, готового до конструктивного діалогу навіть у складних умовах.

Чесність як основа довготривалих відносин. Чесність виконує роль стратегічного інструменту. Вона закладає фундамент довготривалої співпраці, де довіра перетворюється на капітал, який можна використовувати під час майбутніх криз. З наукової точки зору, довіра є формою соціального ресурсу, що підвищує ефективність інституційних структур безпеки. Там, де громада переконана у правдивості та відкритості поліції, зменшується рівень соціальної напруги, зростає готовність до взаємодії та підвищується легітимність правоохоронних органів.

Конструктивність та орієнтація на результат. У контексті кризової комунікації конструктивність є не лише характеристикою стилю спілкування, а й стратегічним принципом, що визначає ефективність усієї взаємодії. Поліцейський, зберігаючи нейтральність і професійність, повинен цілеспрямовано скеровувати комунікацію на формування рішень, які здатні стабілізувати ситуацію та повернути особу до функціонального стану. У цьому сенсі конструктивність виступає антиподом реактивних або звинувачувальних стратегій, що лише підсилюють деструктивні емоції.

Фокус на рішеннях, а не на проблемах. Згідно з когнітивно-поведінковим підходом, концентрація на проблемі посилює негативні переживання та знижує здатність до пошуку альтернатив. Поліцейський має переводити увагу особи з фіксації на труднощах до аналізу потенційних шляхів виходу з них. Такий підхід активізує механізми адаптації та знижує рівень емоційного стресу. Методично це може реалізовуватися через використання відкритих запитань («Які можливі варіанти Ви бачите?»), переформулювання висловлювань особи в конструктивному ключі або спільне виділення ресурсів, доступних у конкретній ситуації.

Залучення особи до пошуку варіантів виходу з кризових ситуацій. Участь у процесі прийняття рішень підвищує суб'єктивне відчуття контролю, що є ключовим чинником у відновленні психологічної стабільності. Дослідження свідчать, що людина, яка бере активну участь у формуванні власного плану дій, рідше демонструє опір і частіше дотримується домовленостей. Тому поліцейський має застосовувати техніки фасилітації, які стимулюють особу висловлювати власні ідеї та пропозиції, навіть якщо вони потребують подальшої корекції. Це створює відчуття партнерства та підвищує внутрішню мотивацію до конструктивних змін.

Підкреслення позитивних можливостей. Кризова ситуація часто звужує сприйняття особи, зосереджуючи її увагу виключно на негативних аспектах. Завдання поліцейського – допомогти розширити це сприйняття, показати альтернативні перспективи та потенціал майбутніх змін. Позитивна рефреймінгова техніка дозволяє особі побачити навіть у складній ситуації точки опори для руху вперед. Це не означає ігнорування труднощів, але передбачає балансування негативних оцінок акцентом на сильних сторонах, ресурсах і можливостях для зростання.

Створення плану конкретних дій. Наявність структурованого плану є потужним фактором зниження тривожності, оскільки переводить ситуацію з площини невизначеності у сферу контролюваності. План

повинен бути чітким, реалістичним та поетапним, із розподілом відповідальності між поліцейським та особою. Важливо, щоб цей план передбачав досяжні кроки, які можна реалізувати одразу, що підсилює відчуття ефективності та впевненості у власних силах. Наукові дані підтверджують, що конкретизація дій знижує ризик повторної дестабілізації та формує підґрунтя для довгострокової стабілізації.

Результат-орієнтований підхід. Фокусування на кінцевому результаті дозволяє не лише структурувати взаємодію, а й сформувати в особи нову мотиваційну установку. Відчуття руху до мети створює психологічний ресурс, який компенсує втрати, спричинені кризою. У практичному вимірі це означає, що кожна дія поліцейського має бути спрямована на досягнення конкретних і вимірюваних результатів – від зниження рівня агресії до забезпечення фізичної безпеки чи відновлення комунікації з близькими. Орієнтація на результат у поєднанні з конструктивністю створює умови для довготривалої стабілізації та реінтеграції особи в безпечне соціальне середовище.

Рекомендовані техніки аргументації

Логічні доводи як основа переконання. У кризовій комунікації логічна аргументація є інструментом, що дозволяє знизити рівень емоційної напруги та створити умови для раціонального сприйняття ситуації. Людина у стані стресу часто мислить фрагментарно, її увага розсіяна, а пам'ять працює з перебоями. Тому системне подання фактів у чіткій логічній структурі допомагає впорядкувати інформаційний простір і створює відчуття передбачуваності. Це не лише підвищує довіру до поліцейського, а й сприяє зниженню хаотичності реакцій особи.

Структурування інформації за принципом «якщо..., то...». Умовно-логічні конструкції («якщо..., то...») є одним із найбільш ефективних способів подання інформації в умовах кризової комунікації. Вони допомагають чітко окреслити можливі сценарії та їхні наслідки, формуючи в людини розуміння прямого зв'язку між її діями та результатами. Такий підхід підвищує передбачуваність подій, що особливо важливо у ситуаціях, коли людина відчуває втрату контролю. До того ж, використання умовних конструкцій дозволяє не нав'язувати рішення, а пропонувати їх як варіанти, що зберігає автономію особи.

Використання конкретних фактів замість абстрактних понять. У кризовому стані абстрактні формулювання можуть лише посилювати невизначеність. Конкретика – це орієнтир, який допомагає людині утриматися в межах реальності та зрозуміти, які дії є можливими тут і зараз. Тому замість загальних висловлювань («Ви будете захищені») доцільно використовувати факти («У Вас є право на безоплатного

адвоката, ми можемо викликати його зараз»)). Чим чіткіше подано факти, тим легше особі співвіднести їх зі своєю ситуацією і зробити обґрунтований вибір.

Пояснення причинно-наслідкових зв'язків. Одним із головних завдань поліцейського є допомога людині побачити логіку подій, яка може бути затьмарена емоційним станом. Послідовне пояснення причин і наслідків дозволяє знизити відчуття хаосу та непередбачуваності, повертаючи здатність до раціонального мислення. Наприклад: «Якщо ви зараз залишитесь у приміщенні, то уникнете ризику контакту з агресором, а це надасть змогу забезпечити вашу безпеку». Чітке вибудовування логічних ланцюжків сприяє формуванню довіри, адже особа відчуває, що поліцейський контролює ситуацію та здатний передбачати її розвиток.

Досвід та приклади як засіб підвищення переконливості. Звернення до реальних прикладів і попереднього досвіду є одним із найефективніших інструментів переконання в кризових комунікаціях. Коли людина чує, що подібні ситуації вже траплялися й були успішно вирішені, у неї формується відчуття надії та впевненості у власних можливостях. Для цього поліцейський може використовувати деперсоніфіковані приклади зі своєї практики, узагальнені випадки колег або статистичні дані, що підкріплюють достовірність сказаного. Важливо при цьому дотримуватися конфіденційності, аби не порушити етичні та правові норми.

Розповіді про успішні випадки. Короткі історії з практики, в яких люди змогли подолати кризу завдяки певним діям, створюють у співрозмовника образ досяжного результату. Такий підхід надає надію та формує уявлення про реалістичність виходу зі складної ситуації.

Використання статистики. Числові дані підсилюють об'єктивність і створюють враження наукової достовірності. Наприклад, «90% людей, які звертаються за правовою допомогою, отримують захист від повторних випадків насильства» – це аргумент, який базується на фактах, а не лише на словах.

Наочні аналогії. Порівняння з повсякденними, зрозумілими ситуаціями (наприклад, захисні механізми можна порівняти з ременем безпеки в автомобілі) роблять складні явища більш доступними для розуміння, особливо у стані емоційного виснаження.

Формулювання особистої вигоди як інструмент мотивації. Будь-яке переконання стає ефективнішим, коли людина чітко усвідомлює, яку конкретну користь вона отримає від пропонованих дій. Аргументи, спрямовані на особисту вигоду, трансформують абстрактні поради у

відчутні стимули до змін. Поліцейський повинен акцентувати увагу на тому, як конкретні дії допоможуть особі знизити рівень стресу, відновити контроль і досягти відчуття безпеки.

Акцент на перевагах. Фрази на кшталт «Цей крок надасть вам можливість уникнути подальших конфліктів» створюють відчуття безпосередньої користі.

Пояснення вирішення проблем. Аргументація повинна демонструвати прямий зв'язок між діями людини та усуненням її актуальної проблеми: «Звернення до кризового центру допоможе вам не залишитися наодинці з ситуацією».

Баланс короткострокових і довгострокових вигадів. Люди в кризі часто зосереджені лише на негайному полегшенні. Важливо показати, що певні дії можуть принести швидке полегшення зараз і створити стабільність у майбутньому.

Поєднання різних типів аргументації. Найбільш переконлива стратегія базується на інтеграції трьох елементів: логічної структури, фактичної достовірності та особистої значущості. Логічні доводи формують раціональний каркас, приклади та статистика додають доказовості, а апеляція до особистих вигадів формує емоційну мотивацію. Ефективність такого підходу полягає у його комплексності: людина не лише розуміє раціональність дій, а й відчуває внутрішній стимул їх виконувати. При цьому важливо адаптувати інтенсивність та форму аргументації до особливостей особистості (рівень освіти, емоційний стан, попередній досвід) і конкретного контексту події.

М'яке наполягання як техніка впливу без конфлікту. М'яке наполягання належить до комунікативних стратегій, що поєднують в собі елементи асертивності та емпатії. Її сутність полягає у збереженні послідовності у висловлюванні основних меседжів без переходу до конфронтації чи агресії. На відміну від прямого тиску, який може провокувати опір, м'яке наполягання ґрунтується на принципі психологічної безпеки співрозмовника та забезпечує поступове формування згоди.

Ключові елементи техніки: Спокійне повторення ключових повідомлень. Повторюваність є важливим когнітивним механізмом, що сприяє закріпленню інформації в пам'яті та поступовому прийняттю позиції співрозмовника. Для поліцейського це означає повернення до основної тези кількома способами, що допомагає людині краще засвоїти зміст без відчуття примусу.

Використання різних формулювань однієї ідеї. Різні мовні конструкції дозволяють адаптувати аргументи до стилю мислення

адресата. Одній особі буде зрозумілішим приклад, іншій – статистичне підтвердження, третій – коротка інструкція. Це знижує ризик непорозуміння та збільшує ефективність впливу.

Збереження доброзичливого тону при настійності. Інтенаційна м'якість та контроль невербальних сигналів (вираз обличчя, пози, жести) створюють атмосферу довіри, навіть коли поліцейський твердо відстоює певне рішення. Такий баланс між твердою позицією та доброзичливістю запобігає ескалації конфлікту.

Демонстрація терпіння та готовності до діалогу. У випадках, коли людина перебуває в стані стресу чи опору, їй потрібен час для осмислення ситуації. Поліцейський, який виявляє витримку й демонструє відкритість до подальшої взаємодії, знижує рівень тривоги співрозмовника та полегшує поступове прийняття запропонованих рішень.

Практичне значення: М'яке наполягання є ефективним у роботі з особами, які проявляють коливання у прийнятті рішень, демонструють скептицизм або чинять прихований опір. Така техніка дозволяє зберігати контроль над розмовою, уникати агресії та водночас спрямовувати діалог у конструктивне русло. Вона особливо важлива в кризових комунікаціях, де прямий тиск може викликати загострення конфлікту, а поступовий вплив забезпечує стабілізацію ситуації.

Питання замість вимог як техніка безконфліктного впливу. Трансформація директивних вимог у форму запитань належить до діалогу, орієнтованого на співпрацю. Вона ґрунтується на принципах когнітивної психології та комунікативної етики, які вказують, що людина схильна чинити опір прямим наказам, але значно легше приймає власні рішення, якщо відчуває автономність. Для поліцейського це стає інструментом зниження напруги, активізації мислення особи та формування партнерської взаємодії.

Ключові елементи техніки

Трансформація вимог у відкриті запитання. Заміна імперативних висловлювань («Зробіть...», «Вам треба...») на відкриті питання («Що Ви думаєте про...?», «Яким чином можна було б...?») змінює сприйняття повідомлення. Людина отримує можливість висловитися, а отже, відчуває повагу до своєї думки.

Залучення особи до аналізу ситуації. Запитання стимулюють когнітивну активність, спонукаючи особу розглядати різні аспекти кризової ситуації та шукати логічні шляхи виходу з неї. Це формує у неї відчуття причетності до ухваленні рішення.

Створення відчуття партнерства у прийнятті рішень. Коли поліцейський не нав'язує, а пропонує разом подумати над виходом, це

сприяє побудові рівноправних комунікативних відносин. Співрозмовник починає сприймати поліцейського не як контролюючого суб'єкта, а як партнера, що підвищує рівень довіри.

Зниження рівня опору через відчуття контролю. Людина, яка має можливість обирати або принаймні створювати видимість вибору, значно менше схильна до опору. Це знижує її захисні реакції та сприяє конструктивній співпраці.

Практичне значення: Застосування техніки «питання замість вимог» особливо ефективне у роботі з особами, які демонструють негативізм, скептицизм чи схильність до протидії авторитету. Вона дозволяє уникнути прямої конфронтації та стимулює внутрішню мотивацію до співпраці. У кризових комунікаціях такий підхід часто веде до того, що людина самостійно формулює потрібне рішення, сприймаючи його як власний вибір, а не нав'язаний зовні варіант.

Робота з опором: виявлення причин відмови. Опір у кризових комунікаціях є природною захисною реакцією людини, яка опинилася в емоційно напруженій ситуації. Він може проявлятися у формі заперечень, мовчання, агресивних реплік або пасивного ігнорування. Для поліцейського важливо усвідомлювати, що опір не завжди є ворожим ставленням до нього особисто, а часто зумовлений внутрішніми факторами людини. Ефективна робота з опором починається з його глибокого розуміння.

Ключові аспекти роботи з причинами опору: ідентифікація емоційних та раціональних компонентів опору. Опір може мати подвійний характер. Емоційний компонент пов'язаний зі страхом, гнівом чи відчаєм, тоді як раціональний базується на логічних сумнівах або браку інформації. Завдання поліцейського – відрізнити ці аспекти, щоб застосувати відповідні методи: емпатію для емоційного виміру та аргументацію для раціонального.

З'ясування попереднього досвіду взаємодії з поліцією. Людина може чинити опір через негативні спогади чи стереотипи щодо правоохоронців. Важливо делікатно з'ясувати, чи не пов'язані її відмова або недовіра з попередніми інцидентами. Усвідомлення цього дозволяє адаптувати стиль спілкування та зменшити напруженість.

Розуміння особистих страхів та переживань. Кожна кризова ситуація має унікальне емоційне тло. Опір може бути пов'язаний із загрозою втрати близьких, майна, свободи чи навіть власної гідності. Виявлення таких страхів допомагає поліцейському підібрати правильні слова підтримки, показати безпечні перспективи та знизити рівень тривожності.

Практичне значення: систематичне виявлення причин опору дозволяє уникнути ескалації конфлікту та перевести взаємодію у конструктивне русло. Поліцейський, який демонструє терпіння, відкритість до діалогу та вміння слухати, значно підвищує шанси на зниження захисних реакцій особи. Це формує основу для подальшого переконання та спільного пошуку рішень у межах кризового втручання.

Використання позитивної мотивації у кризовій комунікації. Позитивна мотивація є однією з найефективніших стратегій переконання у кризових ситуаціях, оскільки вона спрямовує увагу особи на бажані результати замість акцентування на загрозах чи санкціях. Такий підхід дозволяє формувати внутрішню зацікавленість людини у співпраці з поліцейським і створює емоційно безпечне середовище для прийняття рішень.

Підкреслення безпечних наслідків

Поліцейський акцентує увагу на конструктивних результатах взаємодії, пояснюючи, що запропоновані дії ведуть до стабілізації ситуації, збереження фізичної та психологічної безпеки, а також контролю над подіями. Це переводить фокус із уникнення загрози на перспективу отримання вигоди, що створює сприятливий емоційний фон для прийняття рішення.

Акцент на покращенні особистого самопочуття. Людина у кризі часто перебуває у стані дезорієнтації та тривоги. Позитивна мотивація підкреслює можливість зниження рівня стресу, повернення до стабільності та відновлення внутрішньої рівноваги. Поліцейський демонструє, що конструктивні дії є безпосередньо пов'язаними з емоційним полегшенням.

Підкреслення збереження репутації та відносин. Особливо важливо для людини усвідомлювати, що її гідність та соціальні зв'язки будуть збережені. Аргументація, яка підкреслює збереження добрих стосунків із близькими чи колегами, а також уникнення соціальних осудів, посилює внутрішню мотивацію особи до співпраці.

Демонстрація шляхів до вирішення проблем. Позитивна мотивація передбачає не лише абстрактні заклики до співпраці, а й конкретні пропозиції шляхів подолання проблеми. Поліцейський формулює чіткі й реалістичні кроки, показуючи, що вихід із кризи можливий та досяжний. Це допомагає людині перейти від безпорадності до відчуття контролю.

Демонстрація можливостей особистісного зростання. Кризова ситуація може бути інтерпретована не лише як загроза, а й як шанс для розвитку. Поліцейський може підкреслювати, що подолання складнощів допоможе людині стати сильнішою, здобути новий досвід і відновити

почуття власної ефективності.

Формування короткострокових цілей. В умовах кризи особа часто не здатна охопити масштабні або довгострокові наслідки подій через високий рівень тривожності, емоційну нестабільність та когнітивні обмеження. Тому важливо орієнтувати її на досяжні, конкретні завдання, які можна виконати негайно або упродовж короткого проміжку часу. Поліцейський допомагає розбити складну ситуацію на серію логічних та послідовних кроків, що зменшує відчуття безпорадності та підвищує здатність до конструктивної взаємодії.

Ключові аспекти:

- визначення конкретних, вимірюваних завдань – кожен крок має чітко визначену мету та критерії виконання, щоб особа бачила прогрес;
- встановлення реалістичних термінів виконання – строки повинні відповідати можливостям людини у кризовому стані та не створювати додаткового стресу;
- створення послідовності логічних кроків – кожен крок будується на попередньому, що дозволяє поступово відновлювати контроль над ситуацією;
- забезпечення можливості швидких успіхів – відчуття досягнення навіть невеликого результату знижує тривогу та зміцнює мотивацію.

Приклад вербальної підтримки: «Почнімо з малого – просто поговоримо про те, що Вас найбільше турбує прямо зараз». Такий підхід допомагає людині сфокусуватися на актуальному та керованому аспекті проблеми.

Похвала та підтримка. Своєчасне відзначення будь-якого позитивного кроку має критично важливе значення у процесі відновлення автономії та внутрішньої мотивації. Похвала демонструє, що зусилля особи помічені та оцінені, а це, своєю чергою, підсилює готовність до подальших дій та зменшує опір до співпраці.

Ключові моменти:

- визнання кожного позитивного кроку – навіть мінімальні досягнення заслуговують на увагу та схвалення;
- підкреслення сильних сторін особи – звернення до навичок, ресурсів та внутрішніх якостей, що допомагають долати кризу;
- висловлення впевненості в її можливостях – створює відчуття компетентності та контролю.

Підтримка та розуміння – демонструє, що поліцейський є партнером, а не авторитарним контролером.

Приклад вербальної підтримки: «Я бачу, що Ви справді хочете вирішити цю ситуацію. Це показує Вашу відповідальність та зрілість».

Такий підхід одночасно зміцнює самоповагу людини і стимулює її до активної участі у подоланні кризи.

Додаткові рекомендації для практики:

- використовуйте поступове підвищення складності завдань: починайте з простого, переходячи до більш комплексних дій, щоб уникнути перевантаження;
- сліdkуйте за емоційною реакцією особи після кожного кроку; своєчасне коригування завдань запобігає загостренню тривожності;
- інтегруйте позитивну мотивацію та похвалу у будь-яку комунікацію: навіть нейтральне завдання можна підкріпити словами підтримки та визнання;
- підтримуйте баланс між контролем та автономією: людина повинна відчувати власну відповідальність за виконання завдань, при цьому відчуваючи підтримку поліцейського.

Перехід до сьомого етапу: завершення комунікації та моніторинг

Успішне завершення шостого етапу створює основу для переходу до сьомого етапу кризового втручання. На цьому етапі поліцейський:

- *підготовляє особу до конкретних дій*: використовує набуті навички переконання для формування готовності до наступних кроків;;
- *підкріплює прийняті рішення*: допомагає особі усвідомити правильність обраного шляху та зміцнити мотивацію;
- *створює спільне бачення*: формує узгоджене розуміння подальших дій та відповідальності кожної сторони;

Цей перехід має бути плавним та природним, зберігаючи довіру та співпрацю, встановлені на етапі впливу та переконання.

Мотивація до конструктивного рішення є основною метою цього етапу. Поліцейський повинен не лише переконати учасників ситуації у доцільності певного варіанту дій, а й мотивувати їх до активної участі у вирішенні проблеми.

Це може включати:	Підкреслення позитивних наслідків конструктивного вирішення ситуації.
	Визнання зусиль та прогресу, досягнутого в процесі діалогу.
	Апеляцію до особистої відповідальності та можливості впливати на ситуацію.
	Створення спільного бачення позитивного результату.
	Підтримку відчуття здатності впоратися із ситуацією та прийняти правильне рішення.



СЬОМИЙ СТУПІНЬ: завершення комунікації та моніторинг стану. Сьомий ступінь моделі кризових комунікацій є заключним етапом, що забезпечує закріплення досягнутих результатів та запобігання повторному виникненню кризової ситуації. На цьому етапі поліцейський підсумовує процес комунікації, фіксує домовленості та оцінює залишкові ризики.

Фіксація результату та підсумок домовленостей є ключовими елементами цього ступеня. Поліцейський повинен чітко і зрозуміло підсумувати все, що було обговорено та вирішено під час комунікації, уникаючи двозначних формулювань або недомовленостей, які можуть стати джерелом нових непорозумінь.

Завершальний етап кризового втручання є надзвичайно важливим компонентом професійної діяльності поліцейських. Цей ступінь визначає, наскільки ефективним буде весь процес надання допомоги та чи зможе людина в кризовому стані повернутися до стабільного функціонування. Правильне завершення комунікації та організація якісного моніторингу створюють міцний фундамент для подальшого психоемоційного одужання особи та запобігання повторним кризовим ситуаціям.

Значення завершення комунікації

Формування стабільності. Правильне завершення розмови створює у людини відчуття завершеності та контролю над ситуацією. Це психологічно важливий момент, що допомагає перейти від хаотичного стану до організованого мислення.

Підбиття підсумків. Структуроване завершення дозволяє узагальнити досягнуті результати, закріпити позитивні зміни та чітко окреслити перспективи подальших дій.

Емоційне закриття. Коректне закінчення контакту забезпечує емоційну завершеність взаємодії, що запобігає залишковій тривозі та невизначеності у всіх учасників ситуації.

Завершення комунікації – це не просто кінець розмови, а цілеспрямований процес, який має терапевтичний ефект та сприяє психологічній стабілізації особи в кризовому стані.

Роль моніторингу у кризовій допомозі

Контроль стану людини. Систематичне спостереження за психоемоційним станом особи після втручання дозволяє своєчасно виявити погіршення та запобігти розвитку ускладнень. Це включає оцінку настрою, рівня тривожності, здатності до самообслуговування та соціального функціонування.

Запобігання рецидивам. Регулярний моніторинг допомагає ідентифікувати ранні ознаки повернення кризового стану та вжити превентивних заходів. Це особливо важливо для осіб із суїцидальними думками або схильністю до самопошкодження.

Швидке реагування. Ефективна система моніторингу забезпечує можливість негайного втручання при появі нових загроз або погіршенні стану, що значно підвищує безпеку особи та ефективність наданої допомоги.

Принципи завершення взаємодії

Чесність і прозорість. Поліцейський повинен бути відвертим щодо обмежень своїх можливостей та реалістичним щодо перспектив. Важливо уникати фальшивих обіцянок або замовчування важливої інформації. Прозорість у комунікації будує довіру та допомагає людині реалістично оцінити свою ситуацію, що включає:

- відверте обговорення можливих ускладнень;
- чітке пояснення ролі та повноважень поліції;
- реалістичне окреслення часових рамок.

Стислість і чіткість. Завершення повинно бути лаконічним та зрозумілим. Надмірна деталізація може викликати додаткову плутанину,

тоді як занадто стисла інформація залишить важливі питання без відповіді. Баланс між повнотою та стислістю є ключовим, що передбачає.

- структуроване подання інформації;
- використання простої, зрозумілої мови;
- уникання зайвих подробиць.

Збереження емпатії. Навіть на завершальному етапі важливо підтримувати емпатійний тон та демонструвати розуміння переживань особи. Це допомагає зберегти позитивний контакт та залишити людину з відчуттям підтримки та розуміння завдяки:

- визнанню емоційних переживань;
- вираженню щирого занепокоєння;
- підтримання м'якого, доброзичливого тону.

Техніки підбиття підсумків

1) *узагальнення ключових фактів.* Систематичне повторення найважливіших моментів розмови допомагає закріпити інформацію та переконатися, що всі сторони мають однакове розуміння ситуації. Це включає основні проблеми, виявлені ресурси та досягнуті домовленості;

2) *повторення узгоджених рішень.* Чітке формулювання всіх прийнятих рішень та домовленостей забезпечує їх правильне розуміння та виконання. Важливо переконатися, що людина усвідомлює свою роль та відповідальність;

3) *нагадування про ресурси.* Повторне акцентування на доступних джерелах допомоги, контактних даних та можливостях отримання подальшої підтримки створює у людини відчуття безпеки та впевненості.

Підтвердження домовленостей

Наступні кроки. Детальне обговорення конкретних дій, які має вжити кожна сторона, з чітким визначенням термінів та способів виконання.

Відповідальність сторін. Прозоре розподілення обов'язків між усіма учасниками процесу з акцентом на персональній відповідальності.

Контактні дані. Забезпечення надійних каналів зв'язку для подальшої координації та отримання допомоги в разі необхідності.

Чіткі домовленості – основа успішного вирішення кризової ситуації. Кожен учасник повинен розуміти свою роль та відповідальність.

Забезпечення безпеки після розмови

Перевірка умов перебування. Оцінка безпеки середовища, в якому залишається людина. Це включає аналіз житлових умов, наявності підтримуючих осіб, доступу до засобів самопошкодження та загального рівня безпеки локації. Особливу увагу слід приділити виявленню

потенційних загроз.

Організація супроводу. У разі необхідності забезпечення супроводу особи до місця безпечного перебування або до відповідних служб. Це може включати транспортування до медичного закладу, притулку або до родичів. Важливо координувати дії з іншими службами.

Координація зі службами. Встановлення зв'язку із соціальними службами, медичними закладами, психологічними центрами та іншими релевантними організаціями для забезпечення комплексної підтримки та безперервності надання допомоги особі в кризовому стані.

Залучення спеціалістів

Визначення потреби. Коли ситуація вимагає участі психолога, психіатра, соціального працівника або медика. Критерії включають складність проблеми, необхідність спеціалізованого втручання та довгострокову перспективу допомоги.

Алгоритм передачі. Структурований процес передачі інформації, що включає підготовку документації, особисту передачу випадку та забезпечення безперервності контакту з особою в кризі.

Безперервність допомоги. Гарантування того, що особа не залишиться без підтримки в період переходу між різними службами та спеціалістами. Моніторинг процесу передачі та його ефективності.

Збереження професійних кордонів

Уникання надмірного залучення. Важливо зберігати професійну дистанцію та не перетворюватися на особистого консультанта або друга для особи в кризі. Це захищає як поліцейського від емоційного вигорання, так і особу від формування нездорової залежності. Професійні межі забезпечують ефективність роботи та етичність взаємодії.

Відмова від особистих контактів. Категорично неприпустимо встановлювати особисті стосунки поза межами службових обов'язків. Це включає обмін особистими контактами, зустрічі в неслужбовий час та будь-які форми приватного спілкування. Такі дії можуть призвести до ускладнень та етичних порушень.

Дотримання етичних стандартів. Суворе слідування професійному кодексу та етичним принципам роботи з особами в кризовому стані. Це включає конфіденційність, повагу до гідності, неупередженість та професійність у всіх аспектах взаємодії.

Контроль емоцій поліцейського

Психологічне закриття. Свідоме завершення емоційного контакту з ситуацією через використання спеціальних ментальних технік. Це допомагає поліцейському «відключитися» від переживань особи та

зберегти власне психологічне здоров'я.

Зниження напруги. Практичні техніки релаксації, дихальні вправи, фізична активність або медитативні практики для зменшення стресового навантаження після складного втручання.

Професійна підтримка. Використання супервізії, консультацій із досвідченими колегами або психологами для обробки складних емоційних переживань та підтримання професійної компетентності.

Важливість надійного контакту

Гарячі лінії підтримки. Забезпечення особи актуальними номерами телефонів довіри, кризових центрів та служб екстреної психологічної допомоги. Важливо надати не менше 2-3 альтернативних контактів та переконатися, що людина знає, як ними користуватися. Зокрема:

- ✓ національна гаряча лінія з питань домашнього насильства;
- ✓ телефон довіри для осіб у кризовому стані;
- ✓ місцеві центри психосоціальної підтримки.

Довідкові матеріали. Надання письмової інформації про доступні ресурси, включаючи адреси, графік роботи та специфіку послуг різних організацій. Це може бути у формі буклетів, листівок або цифрових посилань, що містять:

- карти з контактами служб допомоги;
- інформацію про безкоштовні консультації;
- адреси центрів реабілітації.

Доступність підтримки. Наголошення на тому, що допомога завжди доступна та звернення за нею є нормальним і правильним кроком. Важливо розвіяти стигму щодо звернення по допомогу та підкреслити конфіденційність послуг.

Планування моніторингу

Визначення термінів перевірки. Встановлення конкретних часових рамок для контролю стану особи. Зазвичай першу перевірку проводять через 24-48 годин, наступну – через тиждень, а потім – згідно з індивідуальним планом залежно від складності ситуації та динаміки стану.

Узгодження способів комунікації. Визначення найбільш прийнятних та зручних для особи способів зв'язку: телефонні дзвінки, особисті зустрічі, повідомлення через месенджери або електронну пошту. Важливо врахувати технічні можливості та особисті переваги.

Призначення відповідального. Чітке визначення особи або служби, відповідальної за проведення моніторингу. Це може бути сам поліцейський, його колега, соціальний працівник або представник спеціалізованої служби, залежно від специфіки випадку.

Методи моніторингу

Телефонні дзвінки. Це найбільш поширений та ефективний метод моніторингу, що дозволяє регулярно контактувати з особою, оцінювати її стан за голосом, інтонаціями та змістом розмови. Важливо проводити дзвінки в заздалегідь узгоджений час та дотримуватися делікатного підходу.

Особисті зустрічі. Більш глибокий метод оцінки, що дозволяє спостерігати за невербальними сигналами, загальним виглядом та поведінкою особи. Особисті контакти особливо важливі в перші дні після кризового втручання та при підозрі на погіршення стану.

Опосередкований моніторинг. Отримання інформації про стан особи через її найближче оточення: родичів, друзів, сусідів або колег. Цей метод дозволяє отримати більш об'єктивну картину та виявити зміни, які сама особа може приховувати або не усвідомлювати.

Критерії ефективності моніторингу

Зниження стресу. Відчутне покращення психоемоційного стану, зменшення проявів тривожності, депресії або агресії. Особа демонструє більшу рівноваженість та здатність до конструктивного мислення.

Відсутність загострень. Успішне запобігання повторним кризовим епізодам, суїцидальним спробам або іншим формам самодеструктивної поведінки. Стабільність психологічного стану протягом тривалого періоду.

Виконання домовленостей. Дотримання особою узгоджених рішень та рекомендацій, активна участь у процесі психоемоційного одужання, звернення за додатковою допомогою в разі потреби та конструктивна взаємодія зі службами підтримки.

Документування завершення комунікації та перехід до довгострокової підтримки

Документування процесу

<i>Ключові висновки:</i>	Детальний запис основних результатів втручання, досягнутих домовленостей та оцінки стану особи на момент завершення.
<i>Передані контакти:</i>	Фіксація всіх наданих контактних даних служб підтримки та інформаційних ресурсів.
<i>Конфіденційність:</i>	Суворе дотримання принципів захисту персональних даних та професійної таємниці.

Довгострокова підтримка

<i>Перспективи допомоги:</i>	Окреслення можливостей отримання подальшої підтримки від спеціалізованих служб.
<i>Громадські структури:</i>	Залучення соціальних організацій, релігійних громад та волонтерських груп.
<i>Надія та стабільність:</i>	Формування позитивних очікувань та впевненості в можливості покращення ситуації.

Успішне завершення кризового втручання – це не кінець допомоги, а початок нового етапу життя людини, наповненого надією та можливостями для відновлення.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Які помилки можливі при ідентифікації кризи та як їх усунути?
2. Як слід комунікувати при опитуванні свідків у кризових ситуаціях?
3. У чому полягають особливості контакту з агресивною особою?
4. Які запитання дозволяють ідентифікувати кризу?
5. У чому полягає специфіка зорового контакту в процесі комунікації поліцейського?
6. У чому полягає сутність сьомого ступеня моделі кризової комунікації?



Розділ IV

ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЗАСТОСУВАННЯ МОДЕЛІ

Семиступенева модель кризових комунікацій є універсальним інструментом, що може бути адаптований до різноманітних кризових ситуацій, з якими стикаються працівники Національної поліції України. Розглянемо практичне застосування моделі в різних сценаріях.

Робота з ветеранами війни, зокрема з тими, які мають ознаки ПТСР. У роботі з ветеранами, які мають симптоми посттравматичного стресового розладу, модель застосовується з особливим урахуванням їхніх психологічних особливостей. Ідентифікація кризи передбачає оцінку тригерів, що могли спричинити реакцію, та рівня небезпеки для оточення. Встановлення контакту вимагає максимальної поваги й тактовності, уникаючи різких рухів чи командного тону. З'ясування фактів здійснюється через спокійні, відкриті запитання. Демонстрація розуміння базується на емпатії, підтвердженні почуттів та визнанні досвіду ветерана. Інформування про можливі дії включає пояснення доступних механізмів допомоги та гарантій безпеки. Вплив та переконання полягає в мотивації до звернення за професійною допомогою та уникненні конфлікту. Завершення комунікації може містити супровід до медичного чи психологічного закладу.

Робота з особами, які страждають на гострий стресовий розлад. У таких випадках ідентифікація кризи зосереджена на швидкій оцінці ступеня дезорієнтації та загрози для себе чи оточення. Встановлення контакту здійснюється короткими, чіткими та заспокоїливими фразами. З'ясування фактів часто має обмежений характер, адже особа може не сприймати інформацію повністю. Демонстрація розуміння виражається через терпіння, контроль власного тону та невербальну підтримку. Інформування про можливі дії відбувається поступово, простими словами, щоб не перевантажувати людину. Вплив та переконання полягають у м'якому спрямуванні до безпечних рішень. Завершення комунікації – це забезпечення подальшого нагляду або передача особи спеціалізованим службам.

Комунікація з особами різних вікових категорій. При роботі з дітьми ідентифікація кризи включає увагу до невербальних сигналів та

поведінкових змін. Контакт встановлюється через спрощену мову та емоційну підтримку. З підлітками важливо поєднувати повагу до їхньої самостійності та чіткість у межах, а з людьми похилого віку – повільний темп розмови, терпіння та повторення ключової інформації. З'ясування фактів залежить від рівня зрілості й когнітивних можливостей співрозмовника. Демонстрація розуміння проявляється через адаптовані техніки активного слухання. Інформування про можливі дії завжди здійснюється доступною мовою та з урахуванням рівня довіри. Вплив та переконання відрізняються: з дітьми – через авторитет дорослого, з підлітками – через аргументи й партнерський стиль, з літніми людьми – через опору на життєвий досвід і приклади. Завершення комунікації включає повторне підтвердження домовленостей і перевірку розуміння.

Переговори із заручниками. У ситуації захоплення заручників модель може бути адаптована в такий спосіб: на етапі ідентифікації кризи особливу увагу приділяють оцінці рівня небезпеки для заручників, психологічного профілю зловмисника та його мотивації. При встановленні контакту критично важливими є техніки заспокоєння та побудови довіри. З'ясування фактів здійснюється дуже обережно, з фокусом на потребах зловмисника. Демонстрація розуміння вимагає особливої емпатії без схвалення протиправних дій. На етапі інформування про можливі дії поліцейський-переговірник пропонує реалістичні опції для виходу із ситуації. Вплив та переконання вимагають особливої майстерності, часто із залученням техніки «малих поступок». Завершення комунікації фокусується на безпечному звільненні заручників та безпечному затриманні зловмисника.

Масові заворушення. Під час масових заворушень модель застосовується з урахуванням групової динаміки: ідентифікація кризи включає визначення лідерів протесту, оцінку настроїв натовпу та потенційних провокаторів. Встановлення контакту відбувається насамперед із лідерами або представниками протестувальників. З'ясування фактів спрямовано на з'ясування вимог та причин невдоволення. Демонстрація розуміння є критично важливою для зниження агресії натовпу. При інформуванні про можливі дії чітко роз'яснюються правові межі протесту та наслідки їх порушення. Вплив та переконання спрямовано на підтримку мирного характеру заходу та ізоляцію агресивних елементів. Завершення комунікації може включати домовленості про форми протесту, маршрути руху або часові обмеження.

Побутові інциденти. У випадку побутових конфліктів модель

адаптується в такий спосіб: ідентифікація кризи передбачає оцінку рівня небезпеки для всіх членів сім'ї, особливо дітей та вразливих осіб. Встановлення контакту вимагає індивідуального підходу до кожного учасника конфлікту. З'ясування фактів потребує особливої уваги до прихованих сімейних проблем та динаміки відносин. Демонстрація розуміння має балансувати між емпатією до всіх сторін без прийняття позиції будь-кого. Інформування про можливі дії часто включає роз'яснення законодавства щодо домашнього насильства та доступних ресурсів допомоги. Вплив і переконання спрямовано на деескалацію конфлікту та досягнення тимчасових домовленостей. Завершення комунікації може включати направлення особи до соціальних служб, психологів або кризових центрів.

Порівняльний аналіз ефективності підходу в різних сценаріях демонструє, що гнучке застосування моделі з урахуванням специфіки ситуації значно підвищує результативність кризових комунікацій. Дослідження показують, що використання структурованого підходу до комунікації зменшує ризик ескалації конфлікту на 60-70 % порівняно з неструктурованими підходами.

Ключовими факторами успіху є:	Адаптація темпу проходження ступенів до специфіки ситуації (в деяких випадках необхідно швидко пройти перші етапи, в інших – затриматись на етапі встановлення контакту).
	Гнучке повернення до попередніх ступенів при зміні ситуації або появі нової інформації.
	Врахування культурних, соціальних та психологічних особливостей учасників.
	Залучення додаткових спеціалістів (психологів, соціальних працівників, медиків) у складних випадках.
	Постійна самооцінка поліцейським власного емоційного стану та ефективності обраних комунікативних стратегій.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

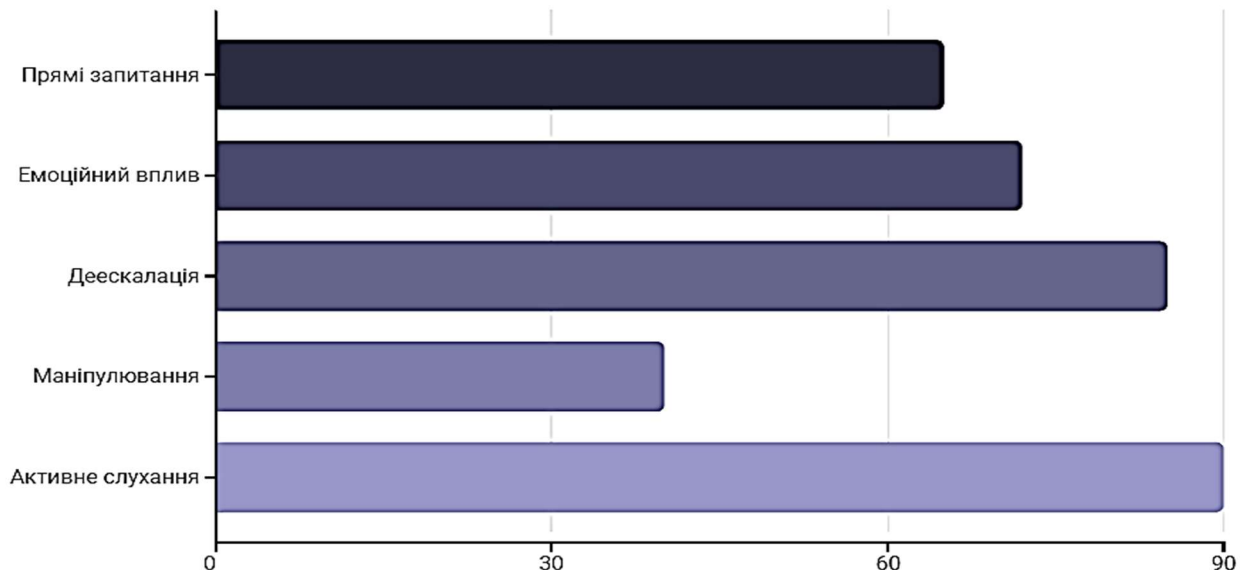
1. У чому полягає специфіка застосування семиступеневої моделі комунікації у ситуації перемовин із заручниками?
2. У чому полягає специфіка застосування семиступеневої моделі комунікації при побутових інцидентах?
3. У чому полягає специфіка застосування семиступеневої моделі комунікації при роботі з особами, які страждають на гострі стресові розлади?
4. У чому полягає специфіка застосування семиступеневої моделі комунікації при роботі з ветеранами війни, зокрема з тими, які мають ознаки ПТСР?
5. Які ключові ознаки можна вважати показниками успішного завершення кризової комунікації?



Розділ V

КЛЮЧОВІ СТРАТЕГІЇ І ТАКТИКИ В ПОЛІЦЕЙСЬКИХ КОМУНІКАЦІЯХ

Ефективні кризові комунікації в діяльності поліції вимагають не лише слідування структурованій моделі, але й майстерного володіння специфічними стратегіями та тактиками, які можуть бути застосовані на різних етапах комунікативного процесу. Ці інструменти допомагають поліцейським досягати комунікативних цілей у складних, часто емоційно напружених ситуаціях.



Стратегія прямого опитування є одним із ключових інструментів в арсеналі поліцейського. Вона передбачає використання різних типів запитань для отримання необхідної інформації та спрямування діалогу.

Ефективна стратегія опитування включає:	<i>Послідовність запитань</i> – від загальних до конкретних, від нейтральних до потенційно чутливих.
	<i>Техніка «лійки»</i> – поступове звуження фокусу запитань для деталізації інформації.
	<i>Техніка «5W1H»</i> – використання запитань Хто? Що? Де? Коли? Чому? Як? для отримання повної картини події.
	<i>Техніка контрольних запитань</i> – перевірка узгодженості отриманої інформації.
	<i>Техніка гіпотетичних запитань</i> – дослідження можливих сценаріїв та реакцій («Що би Ви зробили, якби...»).

Тактики емоційного впливу. Вони спрямовані на зміну емоційного стану співрозмовника для досягнення комунікативних цілей. Ці тактики особливо важливі в ситуаціях з високим рівнем емоційної напруги:

- техніка «емоційного дзеркала» – віддзеркалення емоційного стану співрозмовника з поступовим зниженням інтенсивності;
- техніка «емоційного контрасту» – демонстрація спокою та врівноваженості на контрасті з емоційним збудженням співрозмовника;
- техніка «емоційного якоря» – апеляція до позитивних емоцій та спогадів для стабілізації емоційного стану;
- техніка «емоційного переключення» – спрямування уваги на інші аспекти ситуації для зміни емоційного фокусу.

Тактики деескалації. Вони спрямовані на зниження рівня напруги та запобігання переростанню конфлікту у відкрите протистояння або насильство:

- техніка «часового буфера» – створення паузи для зниження емоційної напруги;
- техніка «спільного ворога» – переформулювання ситуації таким чином, щоб проблема, а не інша людина сприймалася як протилежна сторона;
- техніка «маленьких кроків» – розбиття процесу вирішення конфлікту на невеликі, досяжні етапи;
- техніка «визнання важливості» – підкреслення значущості почуттів, думок та потреб співрозмовника;
- техніка «управління простором» – зміна фізичного розташування для зниження напруги (збільшення дистанції, зміна позиції тощо).

Тактики управління також можуть бути частиною комунікативного арсеналу поліцейського, однак їх використання повинно бути обмежене етичними рамками та правовими нормами. Ці тактики можуть бути виправдані в ситуаціях, де існує безпосередня загроза життю чи здоров'ю людей, або коли інші підходи виявилися неефективними:

- техніка «обмеженої інформації» – стратегічне дозування інформації для досягнення комунікативних цілей;
- техніка «ілюзії вибору» – формування обмеженого набору опцій, серед яких співрозмовник обирає найбільш прийнятну;
- техніка «гри на часі» – свідоме затягування або прискорення комунікації для досягнення тактичних переваг.

Важливо підкреслити, що використання маніпулятивних тактик повинно бути крайнім заходом, застосовуватися з обережністю та не порушувати права громадян. Неетичне використання таких тактик може підірвати довіру до поліції та негативно вплинути на імідж правоохоронних органів у суспільстві.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Які тактики деескалації в процесі комунікації Вам відомі?
2. Які фактори впливають на вибір конкретної стратегії під час кризового реагування?
3. На Вашу думку, яку роль відіграє послідовність запитань при спілкуванні поліцейського з кризовими групами населення?
4. УВ чому полягає сутність техніки «лійки»?
5. Яким чином стратегічне планування комунікації сприяє мінімізації ризиків застосування сили?



Розділ VI ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УСПІШНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В КРИЗІ

Ефективна кризова комунікація невіддільна від розуміння психологічних процесів, що відбуваються у свідомості як учасників кризової ситуації, так і у самого поліцейського. Глибоке знання психологічних основ комунікації дозволяє працівникам поліції обирати найбільш ефективні стратегії взаємодії та досягати кращих результатів у врегулюванні кризових ситуацій.

Роль емоційної саморегуляції в кризових комунікаціях важко переоцінити. Поліцейський, який перебуває на місці кризової події, стикається з високим рівнем стресу, емоційної напруги та відповідальності, що може негативно впливати на його здатність приймати раціональні рішення та ефективно комунікувати. Вміння контролювати власні емоції стає фундаментальною навичкою, що визначає успіх всієї комунікативної взаємодії.

Ключові компоненти емоційної саморегуляції:	<i>Усвідомлення власних емоцій</i> – здатність розпізнавати та називати свої емоційні стани.
	<i>Розуміння тригерів</i> – виявлення факторів, що викликають сильні емоційні реакції.
	<i>Техніки фізичної регуляції</i> – контроль дихання, м'язова релаксація, заземлення.
	<i>Когнітивні стратегії</i> – переоцінка ситуації, дистанціювання, рефреймінг.
	<i>Профілактика емоційного вигорання</i> – регулярні практики відновлення, супервізія, балансування робочого навантаження.

Поліцейський, який володіє навичками емоційної саморегуляції, здатний зберігати спокій та ясність мислення навіть у найскладніших ситуаціях, що дозволяє йому ефективніше застосовувати комунікативні стратегії та бути моделлю спокійної, врівноваженої поведінки для інших учасників кризової ситуації.

Практичні техніки емоційної саморегуляції для поліцейських:	<i>Тактичне дихання</i> – повільний вдих через ніс на рахунок 4, затримка на рахунок 4, видих через рот на рахунок 4.
	<i>Техніка «5-4-3-2-1»</i> – послідовне фокусування на 5 об'єктах, які видно, 4 звуках, які чутно, 3 відчуттях, 2 запахах та 1 смаку.
	<i>Метод «стоп-кадр»</i> – навмисна пауза перед реакцією для оцінки ситуації.
	<i>Візуалізація</i> – короткі уявні образи спокою та контролю.
	<i>Самомоніторинг</i> – регулярна перевірка власного емоційного стану та фізичних проявів стресу.

Уміння розпізнавати стани стресу та паніки у співрозмовника є другою ключовою психологічною навичкою для ефективної кризової комунікації. Поліцейський повинен вміти швидко оцінювати емоційний стан учасників ситуації та адаптувати свій комунікативний підхід відповідно до цієї оцінки.

Ознаки гострого стресу. Стан гострого стресу може проявлятися через фізіологічні (прискорене дихання, тремтіння, пітливість, бліде обличчя), поведінкові (метушливість, загальмованість, порушення координації, повторювані дії) та когнітивно-емоційні (зниження уваги, порушення логіки, труднощі з прийняттям рішень, тривога) симптоми. Поліцейський повинен адаптувати свою комунікацію до людини в стані стресу, використовуючи прості, чіткі фрази, повторення ключової інформації, повільніший темп мовлення та більше часу на обробку інформації співрозмовником.

Ознаки паніки. Панічний стан характеризується надмірним збудженням нервової системи, інтенсивним страхом, дезорганізацією поведінки та тимчасовою втратою здатності до раціонального мислення. Фізичні прояви можуть включати гіпервентиляцію, серцебиття, біль у грудях, запаморочення. Комунікація з людиною у стані паніки вимагає спокійного, впевненого тону, коротких, директивних фраз, уникнення складних пояснень та зосередження на конкретних, простих діях для виконання.

Ознаки посттравматичного стресу. У кризових ситуаціях поліцейський може зустрітися з людьми, які демонструють ознаки посттравматичного стресу від попередніх травматичних подій. Це може

проявлятися у вигляді «флешбеків» (яскравих і нав'язливих спогадів про травматичну подію), дисоціації (відчуття віддаленості або відірваності від реальності), підвищеної реактивності (надмірної чутливості до зовнішніх подразників) чи уникаючої поведінки (свідомого або несвідомого уникнення ситуацій, що нагадують про травму). Комунікація в таких випадках вимагає особливої чуйності, уникнення тригерів, які можуть нагадувати про травму, та, за можливості, залучення фахових психологів.

Розуміння психологічних основ комунікації у кризовому втручанні

Ефективність кризової комунікації значно залежить від здатності поліцейського усвідомлювати та враховувати когнітивні упередження й спотворення, що впливають на сприйняття інформації. Ці упередження формують когнітивні рамки, що визначають, як людина інтерпретує ситуацію, реагує на події та взаємодіє з оточенням. Учасники кризових ситуацій можуть демонструвати підвищену схильність до спрощених або емоційно забарвлених висновків, що зумовлено дією таких ефектів, як:

- *підтверджувальне упередження* – схильність шукати та інтерпретувати інформацію так, щоб вона відповідала вже сформованим переконанням.
- *ефект ореолу* – узагальнене враження про людину чи подію, яке впливає на оцінку всіх її аспектів (наприклад, одна позитивна чи негативна риса визначає загальне ставлення).
- *фундаментальна помилка атрибуції* – тенденція пояснювати поведінку інших внутрішніми рисами характеру, а не зовнішніми обставинами.

Водночас і сам поліцейський не є повністю вільним від когнітивних спотворень, що може впливати на його професійні рішення та комунікаційні стратегії.

Усвідомлення цих чинників має практичне значення:

- забезпечує більш об'єктивну оцінку ситуації;
- знижує ризик хибних інтерпретацій поведінки особи;
- дозволяє обирати комунікаційні техніки, що мінімізують вплив упереджень;
- сприяє формуванню довіри та підвищенню ефективності втручання.

Отже, розуміння психологічних механізмів когнітивних упереджень є не лише теоретичною, а й прикладною компетенцією, що безпосередньо впливає на результативність дій поліцейського у кризових умовах.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. У чому полягає психологічна природа кризового стану людини?
2. Які основні емоційні реакції проявляються в людини під час кризових ситуацій?
3. У чому полягає зв'язок між психологічною стабільністю працівника поліції та ефективністю його комунікаційних дій?
4. Як правильно реагувати на прояви агресії, паніки або апатії у співрозмовника?
5. Які психологічні тренінги або техніки рекомендуються для розвитку стресостійкості та комунікативної компетентності поліцейських?



Розділ VII

ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

Активне слухання є одним із найпотужніших інструментів в арсеналі поліцейського для ефективної кризової комунікації. Це не просто пасивне сприйняття інформації, а цілеспрямований процес, що демонструє повагу, створює атмосферу довіри та допомагає отримати максимально повну та точну інформацію. Для працівників Національної поліції України опанування технік активного слухання є критично важливим для успішного виконання їхніх обов'язків.

Підтвердження. Техніка підтвердження передбачає використання коротких вербальних та невербальних сигналів, що демонструють увагу та заохочують співрозмовника продовжувати говорити. Вербальні підтвердження включають короткі фрази на кшталт «Так», «Розумію», «Продовжуйте», які вимовляються з відповідною інтонацією. Невербальні підтвердження – це кивання головою, підтримувальний вираз обличчя, відкрита поза тіла. Ця техніка особливо корисна на початкових етапах комунікації, коли необхідно зібрати максимум інформації та встановити базовий рівень довіри. Важливо, щоб підтвердження були щирими та відповідали контексту розмови – механічне повторення може сприйматися як неповага або байдужість.

Відбиття. Техніка відбиття (або дзеркалення) полягає у повторенні ключових слів або фраз співрозмовника, часто з питальною інтонацією, для заохочення подальшого розкриття теми. Наприклад, якщо громадянин каже «Я був дуже розлючений його поведінкою», поліцейський може відповісти «Розлючений?», спонукаючи людину детальніше розповісти про свої почуття та причини гніву. Відбиття також може включати віддзеркалення емоційного тону та невербальної поведінки (з урахуванням професійних меж). Ця техніка демонструє уважне слухання, допомагає краще зрозуміти емоційний стан співрозмовника та створює відчуття емоційного резонансу, що сприяє відкритості та щирості в комунікації.

Коротке резюмування. Техніка короткого резюмування передбачає стислий переказ ключових моментів сказаного співрозмовником. Це допомагає структурувати отриману інформацію, перевірити правильність

її розуміння та продемонструвати уважність до слів співрозмовника. Резюмування може починатися фразами на кшталт: «Отже, якщо я правильно зрозумів...», «Підсумовуючи сказане Вами...», «Основні моменти, які Ви згадали...». Важливо включати в резюме не лише фактичну інформацію, але й емоційний компонент повідомлення. Ця техніка особливо корисна в ситуаціях із великим обсягом інформації, емоційно насичених розмовах або при переході від одного етапу комунікації до іншого.

Формулювання запитань відкритого типу є важливим компонентом активного слухання, який дозволяє отримати розгорнуту інформацію та глибше зрозуміти ситуацію. На відміну від закритих запитань, що передбачають відповіді «так» або «ні», відкриті запитання заохочують співрозмовника до детального викладу його думок, почуттів та спостережень.

Стратегії формулювання ефективних відкритих запитань:	<i>Використання питальних слів</i> – починайте запитання зі слів «що», «як», «чому», «розкажіть», «опишіть»: «Що ви робили, коли почули шум?», «Як розвивалася ситуація?».
	<i>Уникнення навідних запитань</i> – формулюйте питання нейтрально, без припущень або підказок щодо бажаної відповіді: «Що ви помітили?» замість «Ви ж помітили, що він був озброєний, так?».
	<i>Пошук деталей</i> – заохочуйте надання конкретної інформації: «Розкажіть детальніше про те, яким був на вигляд цей чоловік» замість «Він був підозрілим на вигляд?».
	<i>Дослідження емоційного компоненту</i> – запитуйте про почуття та реакції: «Що Ви відчували в той момент?», «Як Ви реагували на цю ситуацію?».
	<i>Циркулярні запитання</i> – запитуйте про сприйняття ситуації з точки зору інших: «Як, на Вашу думку, Ваш сусід сприйняв цю ситуацію?», «Що, на Ваш погляд, спонукало його так діяти?».
	<i>Прояснення</i> – запитання для уточнення незрозумілих моментів: «Чи могли б ви пояснити, що саме Ви маєте на увазі під...»
	<i>Перефразування</i> – висловлення думки співрозмовника іншими словами: «Тобто, Ви вважаєте, що...»

Зворотний зв'язок – висловлення власного сприйняття та реакції на почуте: «Коли Ви розповідаєте про це, я відчуваю, що ситуація була дуже напруженою для Вас».

Відкладене судження – утримання від оцінок та висновків до отримання повної інформації.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. У чому полягає сутність активного слухання як професійної комунікативної техніки поліцейського?
2. У чому полягає різниця між пасивним і активним слуханням?
3. Які невербальні засоби використовуються для демонстрації уваги під час спілкування на різних етапах кризового діалогу?
4. Як активне слухання допомагає зменшити рівень тривожності у людини в стресовому стані?
5. Як техніки активного слухання впливають на ефективність реалізації семиступеневої моделі кризових комунікацій?

Розділ VIII

ПРОТИДІЯ МАНІПУЛЯЦІЯМ ТА ІНФОРМАЦІЙНИМ ПРОВОКАЦІЯМ

У своїй професійній діяльності працівники Національної поліції України часто стикаються з різноманітними маніпуляціями та інформаційними провокаціями, які можуть негативно впливати на ефективність кризових комунікацій, підривати довіру до правоохоронних органів та ускладнювати врегулювання конфліктних ситуацій. Вміння розпізнавати такі маніпуляції та ефективно їм протидіяти є важливою складовою комунікативної компетентності поліцейського.

Стратегії запобігання впливу фейків і дезінформації. В епоху цифрових технологій поширення неправдивої інформації стало надзвичайно швидким та масштабним, що створює серйозні виклики для поліції, особливо під час кризових ситуацій. Стратегії протидії фейкам та дезінформації включають:

- *оперативне інформування* – швидке надання достовірної, перевіреної інформації через офіційні канали комунікації Національної поліції України, щоб заповнити інформаційний вакуум до його заповнення фейками;

- *проактивну комунікацію* – випередження можливих інформаційних маніпуляцій шляхом завчасного пояснення складних або потенційно чутливих аспектів ситуації;

- *регулярні оновлення* – підтримка постійного інформаційного потоку з оновленнями щодо розвитку ситуації для запобігання спекуляціям та чуткам;

- *прозорість щодо обмежень* – чесне визнання меж наявної інформації, що підвищує довіру до тієї інформації, яка надається;

- *конкретне спростування* – адресне спростування конкретних фейків з наданням фактів та доказів, які їх спростовують.

Окрім загальних стратегій, поліцейські повинні володіти специфічними тактиками реагування на дезінформацію безпосередньо на місці події:

Техніка «факт-перевірка на місці» – швидка перевірка інформації, що поширюється серед учасників події, та негайне спростування очевидних фейків.

Техніка «авторитетне джерело» – апеляція до надійних, визнаних

джерел інформації для підтвердження або спростування певних тверджень.

Техніка «запитання про джерело» – ввічливе прохання вказати джерело інформації, що часто допомагає виявити ненадійність джерела фейку.

Техніка «припущення чи факти» – чітке розмежування між фактами та припущеннями у власній комунікації та заохочення інших до такого розмежування.

Техніка «критичного мислення» – заохочення учасників події до критичного аналізу інформації, що надходить з ненадійних джерел.

Робота з маніпулятивними конфліктними сторонами вимагає особливої підготовки та специфічних комунікативних навичок. Поліцейський повинен вміти розпізнавати різні маніпулятивні тактики та ефективно їм протидіяти, зберігаючи при цьому професіоналізм та етичні стандарти.

Розпізнавання маніпуляцій. Перший крок у протидії маніпуляціям – це своєчасне їх виявлення. Ознаки маніпулятивної поведінки можуть включати: використання емоційного тиску, апеляцію до почуття провини або обов'язку, створення штучної терміновості, вибіркове подання фактів, драматизацію ситуації, використання складних юридичних або технічних термінів для заплутування, перекручування слів поліцейського, постійну зміну теми розмови, апеляцію до нібито вищих авторитетів або погрози скаргами. Поліцейський повинен бути особливо уважним до цих ознак, особливо якщо вони складаються в систематичний патерн поведінки.

Протидія емоційним маніпуляціям. Емоційні маніпуляції є одним із найпоширеніших типів маніпулятивної поведінки в кризових ситуаціях. Вони можуть включати: спроби викликати жалість, агресивні випадки з метою спровокувати емоційну реакцію, демонстративну поведінку для привернення уваги, загравання або флірт для отримання поблажок, удавану безпорадність для уникнення відповідальності. Ефективними техніками протидії є: емоційна нейтральність – збереження спокійного, професійного тону незалежно від провокацій; техніка «визнання без згоди» – визнання права людини на певні емоції без погодження з її вимогами; техніка «повернення до фактів» – перенесення фокусу з емоційного на фактичний аспект ситуації; техніка «встановлення меж» – чітке, але ввічливе окреслення прийнятної поведінки.

Протидія інформаційним маніпуляціям. Інформаційні маніпуляції спрямовані на спотворення фактів, приховування важливої інформації або

створення хибного уявлення про ситуацію. Вони можуть включати: надання неповної інформації, змішування фактів та інтерпретацій, викривлення хронології подій, апеляцію до недостовірних джерел, використання логічних помилок в аргументації. Ефективними техніками протидії є: техніка «систематичного уточнення» – послідовне прояснення всіх аспектів ситуації через конкретні, точні запитання; техніка «письмової фіксації» – запропонувати записати ключові твердження або факти, що часто знижує схильність до маніпуляцій; техніка «конкретизації» – наполягання на конкретних деталях замість загальних тверджень; техніка «альтернативних джерел» – залучення додаткових джерел інформації для перевірки тверджень.

Протидія процедурним маніпуляціям. Процедурні маніпуляції стосуються спроб обійти встановлені правила, процедури або законодавчі норми. Вони можуть включати: апеляцію до нібито «особливих обставин», посилення на прецеденти, які насправді не є релевантними, удаване нерозуміння вимог або інструкцій, створення штучних перешкод для виконання процедур, затягування часу.

Ефективними техніками протидії є:

- *техніка «чіткого роз'яснення»* – покрокове пояснення необхідних процедур та їх правової основи;
- *техніка «наслідків»* – спокійне, неемоційне пояснення можливих наслідків недотримання процедур;
- *техніка «альтернатив у рамках правил»* – пропозиція різних варіантів дій, що відповідають нормативним вимогам.

Важливо пам'ятати, що протидія маніпуляціям та інформаційним провокаціям вимагає постійного навчання та адаптації, оскільки маніпулятивні тактики постійно еволюціонують. Регулярне оновлення знань, обмін досвідом між співробітниками та аналіз складних випадків допомагають підвищувати ефективність протидії маніпуляціям у кризових комунікаціях.

Підвищення ефективності кризових комунікацій вимагає постійного розвитку когнітивних та практичних компетентностей поліцейських. Особливе значення має систематичне ознайомлення із сучасними дослідженнями у сфері психології сприйняття та комунікацій, що дозволяє краще розуміти механізми виникнення когнітивних упереджень та методи їх подолання.

Важливим напрямом є регулярні тренінги з моделювання кризових ситуацій, де відпрацьовуються навички ідентифікації маніпуляцій, формування чітких повідомлень та реагування на провокації. Поєднання теоретичних знань із практичними вправами сприяє закріпленню

алгоритмів дій та формуванню стресостійкості.

Доцільним є також розвиток критичного мислення через роботу з інформаційними матеріалами різної надійності. Аналіз прикладів фейків та дезінформаційних кампаній допомагає виробити стійкість до психологічного впливу і підвищує здатність до швидкої перевірки фактів.

Необхідною складовою професійного зростання є обмін досвідом між колегами та впровадження наставництва, коли досвідчені фахівці передають молодим працівникам практичні прийоми і тактики комунікаційної взаємодії. Це формує єдині стандарти поведінки та підсилює корпоративну культуру.

У сучасних умовах діяльності Національної поліції України кризові комунікації неможливо уявити без уміння розпізнавати та нейтралізувати маніпуляції та інформаційні провокації. Вони становлять серйозну загрозу не лише для ефективності врегулювання конфліктних ситуацій, а й для збереження довіри громадян до поліції як інституції. Саме тому здатність своєчасно ідентифікувати маніпулятивні тактики, відрізнити факти від припущень і діяти на основі об'єктивної інформації є ключовою компетентністю кожного поліцейського.

Протидія фейкам і дезінформації вимагає не лише реактивних заходів, а й системної, проактивної комунікації. Надання своєчасної, перевіреної та зрозумілої інформації через офіційні канали формує довіру та мінімізує можливості для поширення неправдивих повідомлень. Водночас робота безпосередньо «на місці події» передбачає використання спеціальних комунікативних технік – від факт-перевірки до залучення авторитетних джерел, що допомагають послабити вплив маніпулятивних тверджень на учасників кризової ситуації.

Не менш важливим є розпізнавання й нейтралізація емоційних, інформаційних та процедурних маніпуляцій. Це потребує високого рівня самоконтролю, здатності зберігати нейтральність, аргументувати свої дії через норми права та водночас проявляти емпатійність і професійність. Важливим інструментом стає чітке окреслення меж дозволеної поведінки, відкритість у поясненні власних повноважень і наполягання на дотриманні правил.

Отже, ефективне протистояння маніпуляціям і дезінформації є не лише професійною навичкою, а й стратегічним завданням, що забезпечує легітимність поліції, зміцнює довіру громади та створює умови для мирного врегулювання кризових ситуацій. Постійне вдосконалення комунікативної компетентності, обмін досвідом і навчання нових технік дозволяють поліцейським бути готовими до викликів сучасного інформаційного середовища.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Які основні ознаки та прийоми маніпулятивної поведінки найчастіше спостерігаються під час кризових ситуацій?
2. Як відрізнити емоційно збуджену поведінку людини від навмисної маніпуляції?
3. Які техніки комунікативної нейтралізації використовуються для зниження впливу маніпуляцій?
4. Як застосування семиступеневої моделі допомагає запобігати маніпуляціям у кризових комунікаціях?
5. Яким чином ефективна комунікація сприяє формуванню довіри та протидії інформаційним впливам у суспільстві?



Розділ IX

ЕТИЧНІ АСПЕКТИ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

Етичні аспекти є невід’ємною складовою кризових комунікацій у діяльності Національної поліції України. Дотримання етичних принципів не лише забезпечує відповідність дій поліцейських моральним та правовим нормам, але й значно підвищує ефективність комунікації, сприяє формуванню довіри суспільства до правоохоронних органів та забезпечує сталість досягнутих результатів.

Дотримання професійних стандартів. Професійні стандарти кризових комунікацій включають точність та достовірність інформації, уникнення маніпуляцій, відповідальність за свої слова та обіцянки, компетентність у межах своїх повноважень. Поліцейський повинен надавати лише перевірену інформацію, чітко розмежовувати факти та припущення, визнавати межі своєї компетенції та не давати обіцянок, які не може виконати. Професіоналізм також передбачає постійне вдосконалення комунікативних навичок, критичну оцінку власних дій та готовність вчитися на помилках.

Дотримання моральних стандартів. Моральні стандарти в кризових комунікаціях ґрунтуються на загальнолюдських цінностях та етичних принципах. Це включає повагу до гідності кожної людини незалежно від її статусу, поведінки чи обставин, справедливе та неупереджене ставлення до всіх сторін конфлікту, чесність та прозорість у комунікації, емпатію та співчуття до людей у кризовій ситуації. Поліцейський повинен уникати упередженого ставлення, стереотипів, дискримінації та будь-яких форм приниження гідності людини, навіть якщо вона порушила закон або поводить себе агресивно.

Межі повноважень у комунікації. Етичні аспекти кризових комунікацій тісно пов’язані з розумінням та дотриманням меж своїх повноважень. Поліцейський повинен чітко усвідомлювати, яку інформацію він має право надавати, які обіцянки може давати, які рішення може приймати самостійно, а які потребують узгодження з керівництвом або іншими органами. Важливо також розуміти межі допустимого впливу на учасників кризової ситуації, уникаючи як надмірного тиску, так і надмірної поблажливості. Переступання цих меж може не лише призвести до етичних дилем, але й мати юридичні наслідки

для поліцейського.

Конфіденційність і недопущення перевищення повноважень є особливо важливими етичними аспектами кризових комунікацій. Поліцейський постійно працює зі чутливою інформацією, яка потребує відповідного захисту та обережного поводження.

Аспекти забезпечення конфіденційності:	<i>Захист персональних даних</i> – збереження конфіденційності особистої інформації про учасників події, свідків, потерпілих.
	<i>Обережність у публічних комунікаціях</i> – уникнення розголошення деталей, які можуть порушити право на приватність або зашкодити розслідуванню.
	<i>Дотримання принципу «need to know»</i> – надання інформації лише тим, хто має службову необхідність її знати.
	<i>Захист вразливих категорій</i> – особлива увага до інформації, що стосується дітей, жертв насильства, свідків у справах підвищеної небезпеки.
	<i>Запобігання витоку інформації</i> – усвідомлення відповідальності за будь-які витoki чутливої інформації через необережність або недбалість

Недопущення перевищення повноважень тісно пов'язане з дотриманням правових норм та етичних стандартів. Поліцейському рекомендується:

1) чітко розуміти межі своїх повноважень – знати, які дії та рішення входять до його компетенції, а які – потребують узгодження з керівництвом або іншими органами;

2) уникати маніпулятивних технік впливу – не використовувати обман, залякування, психологічний тиск або інші неетичні методи для досягнення бажаного результату;

3) не давати необґрунтованих обіцянок – не гарантувати результатів, які залежать від рішень інших осіб або органів;

4) прозоро пояснювати власні дії – бути готовим пояснити правові та фактичні підстави своїх дій;

5) визнавати межі своєї компетенції – за необхідності залучати спеціалістів інших профілів (психологів, медиків, соціальних працівників тощо).

Етичні дилеми є невід’ємною частиною кризових комунікацій, і поліцейські повинні бути готові до їх розв’язання. Це можуть бути ситуації, коли необхідно балансувати між правом громадськості на інформацію та захистом приватності, між необхідністю швидкого реагування та забезпеченням точності інформації, між емпатією до всіх сторін конфлікту та дотриманням законності. Для розв’язання таких дилем поліцейський повинен керуватися не лише формальними правилами, але й глибинними етичними принципами, професійною інтуїцією та здоровим глуздом.

Успішна реалізація етичних стандартів у кризових комунікаціях вимагає від поліцейського високого рівня саморегуляції та контролю власних емоцій. У складних ситуаціях, коли громадяни перебувають у стані стресу, агресії чи розпачу, саме здатність правоохоронця залишатися врівноваженим і демонструвати повагу стає ключовою умовою збереження довіри. Володіння техніками емоційної стабілізації дозволяє уникнути імпульсивних рішень, що можуть суперечити етичним нормам.

Крім того, важливим елементом етичних комунікацій є культурна чутливість. Поліцейський має враховувати соціокультурні, релігійні та мовні особливості громади, з якою взаємодіє. Це передбачає використання мови, зрозумілої та прийнятної для учасників кризової ситуації, повагу до традицій і звичаїв, уникнення слів чи дій, які можуть бути сприйняті як образливі або дискримінаційні.

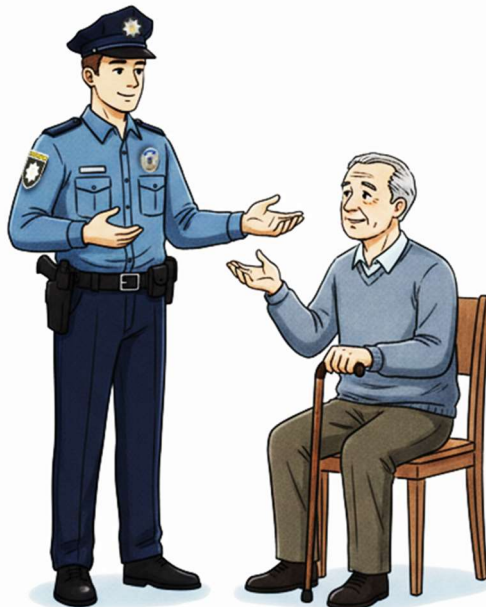
Суттєве значення також має принцип прозорості та підзвітності у комунікаціях. Відкритість дій поліцейського, готовність надати аргументовані пояснення і відповідати за власні рішення підвищує легітимність поліції в очах суспільства. Це не лише сприяє зменшенню рівня недовіри, а й зміцнює суспільний договір між громадянами та державними інституціями.

Не менш важливим аспектом є дотримання принципу пропорційності у впливі та переконанні. Поліцейський повинен добирати такі методи комунікації, які відповідають конкретним обставинам і не виходять за межі необхідного. Використання надмірного тиску чи жорстких методів у ситуаціях, які можна врегулювати через діалог, знижує ефективність кризового втручання та може призвести до втрати довіри громади.

Таким чином, етичні аспекти кризових комунікацій виходять за межі лише правових норм і охоплюють широке коло компетенцій – від емоційного самоконтролю та культурної чутливості до прозорості, підзвітності й пропорційності дій.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

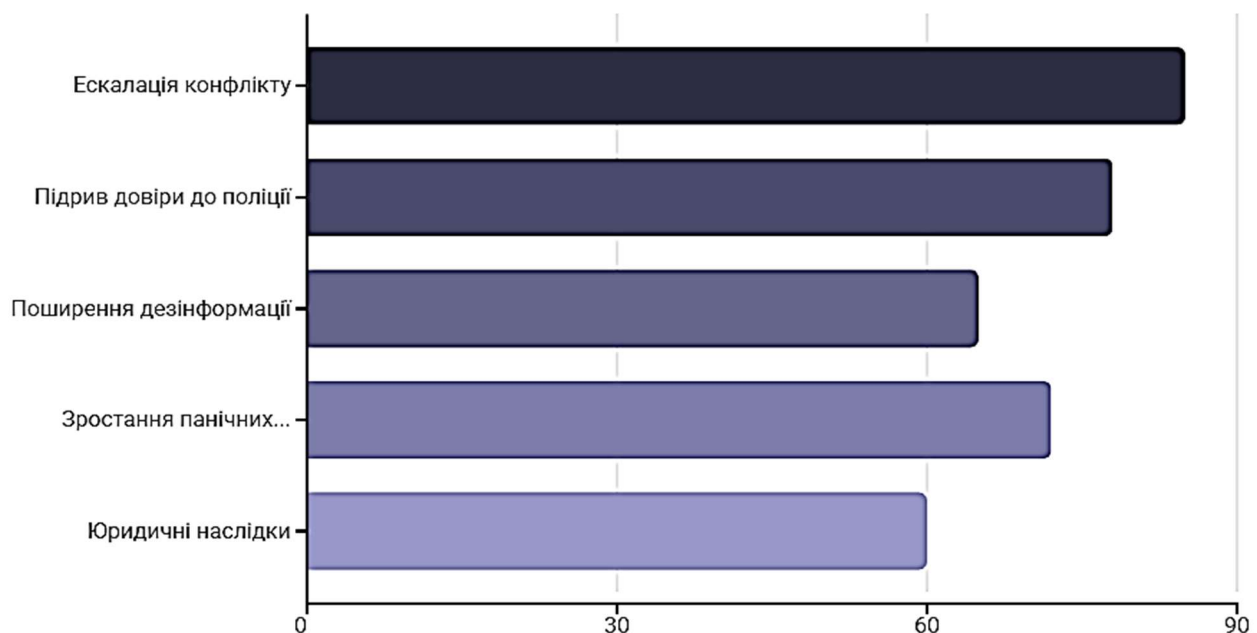
1. У чому полягає сутність етичних засад кризових комунікацій у діяльності Національної поліції України?
2. Яке значення мають моральні норми та професійна етика для поліцейського у кризових ситуаціях?
3. Як забезпечити баланс між етичними вимогами та необхідністю швидкого реагування?
4. Які наслідки може мати порушення етичних норм у кризовій комунікації?
5. Яким чином етичні стандарти сприяють деескалації конфліктів?



Розділ Х

РИЗИКИ НЕЕФЕКТИВНОЇ КРИЗОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Неефективна кризова комунікація може мати серйозні негативні наслідки як для безпосередніх учасників кризової ситуації, так і для суспільства в цілому, а також для іміджу та ефективності Національної поліції України. Розуміння цих ризиків допомагає поліцейським усвідомити важливість якісної комунікації та мотивує до постійного вдосконалення комунікативних навичок.



Наслідки для громадської безпеки та іміджу поліції є одними з найсерйозніших ризиків неефективної кризової комунікації. Неправильно побудована комунікація може призвести до:

1) ризиків для громадської безпеки:

- *ескалація конфліктів* – неадекватна комунікація може посилити напругу, перетворивши локальний інцидент на масштабне протистояння.
- *поширення паніки* – відсутність чіткої інформації або її надмірна драматизація можуть викликати масову паніку.
- *невиконання необхідних дій* – нечіткі інструкції можуть призвести до того, що громадяни не вживатимуть необхідних заходів безпеки.
- *провокування непокори* – агресивна або зневажлива комунікація

може викликати опір та непокору законним вимогам.

– *створення підґрунтя для майбутніх конфліктів* – невирішені комунікативні проблеми можуть накопичуватися і призводити до системної недовіри та ворожості.

2) ризиків для іміджу поліції

– *підриг довіри* – неправдива інформація, невиконані обіцянки або непрофесійна поведінка підригають довіру громадян до поліції в цілому;

– *формування негативних стереотипів* – окремі випадки неетичної комунікації можуть формувати узагальнені негативні уявлення про всіх поліцейських;

– *зниження легітимності* – втрата довіри призводить до сприйняття поліції як нелегітимного органу, що ускладнює виконання її функцій;

– *ускладнення подальшої співпраці* – негативний досвід взаємодії з поліцією знижує готовність громадян до співпраці в майбутньому;

– *внутрішня деморалізація* – негативне сприйняття поліції суспільством може призводити до зниження мотивації та професійного вигорання самих поліцейських.

Досвід провальних кейсів у правоохоронній практиці є цінним джерелом уроків та висновків для вдосконалення кризових комунікацій. Аналіз таких випадків дозволяє виявити типові помилки та розробити стратегії їх уникнення.

Типові комунікативні помилки в кризових ситуаціях. Аналіз провальних кейсів дозволяє виділити кілька типових комунікативних помилок:

– затримка з наданням офіційної інформації, що створює інформаційний вакуум, який швидко заповнюється чутками та фейками;

– надмірне засекречування інформації, яка не потребує захисту, що створює враження приховування фактів;

– суперечливі повідомлення від різних представників поліції, що підригає довіру до офіційної інформації;

– використання специфічного професійного жаргону або надто формальної мови, що створює комунікативний бар'єр між поліцією та громадянами;

– ігнорування емоційного компонента ситуації, зосередження виключно на фактах без урахування страхів, тривог та занепокоєнь людей;

– невміння працювати з різними цільовими аудиторіями, використання однакового комунікативного підходу до різних груп населення.

Уроки з негативного досвіду. Аналіз невдалих комунікацій дозволяє сформулювати важливі уроки для підвищення ефективності кризових комунікацій:

- необхідність підготовки до кризових комунікацій заздалегідь, ще до виникнення кризової ситуації;
- важливість швидкого реагування та заповнення інформаційного простору достовірною інформацією;
- цінність координації комунікацій між різними підрозділами та представниками поліції для забезпечення узгодженості повідомлень;
- необхідність адаптації комунікативного стилю до різних аудиторій та ситуацій;
- важливість балансу між емоційною підтримкою та фактичною інформацією;
- цінність зворотного зв'язку для оцінки ефективності комунікації та її корекції;
- необхідність постійного навчання та вдосконалення комунікативних навичок на основі аналізу реальних ситуацій.

Для мінімізації ризиків неефективної кризової комунікації Національна поліція України може впроваджувати такі систематичні заходи:

- регулярні тренінги з кризових комунікацій для всіх співробітників, особливо тих, хто безпосередньо взаємодіє з громадськістю;
- розробка та постійне оновлення комунікативних протоколів для різних типів кризових ситуацій;
- створення системи швидкого реагування на інформаційні виклики, включаючи моніторинг соціальних мереж та оперативне спростування фейків;
- формування культури відкритості та прозорості в межах, що не суперечать вимогам безпеки та конфіденційності;
- систематичний аналіз проведених комунікацій з метою виявлення сильних та слабких сторін, постійного вдосконалення підходів.

Усвідомлення ризиків неефективної кризової комунікації та систематична робота над їх мінімізацією є важливою складовою професійного розвитку поліцейських та підвищення ефективності діяльності Національної поліції України в цілому.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Які типові комунікативні помилки в кризових ситуаціях Вам відомі?
2. Які фактори формують довіру населення до поліції у кризових і воєнних умовах?
3. Чому добродішність розглядається як основа легітимності та ефективності діяльності поліції?
4. Як добродісна поведінка поліцейського впливає на стабільність громади та відчуття безпеки громадян?
5. Які виклики постають перед поліцейськими у збереженні добродішності під тиском надзвичайних обставин?



Розділ XI

ПРИСТОСУВАННЯ ТА ОПТИМІЗАЦІЯ МОДЕЛІ ДО АКТУАЛЬНИХ РЕАЛІЙ

Семіступенева модель кризових комунікацій, як і будь-який інструмент професійної діяльності, потребує постійної адаптації та вдосконалення відповідно до змін у суспільстві, розвитку технологій, трансформації безпекового середовища та еволюції самої поліцейської діяльності. Особливо актуальним це постає в контексті сучасних викликів, з якими стикається Україна, зокрема в умовах воєнних дій та масштабних соціальних трансформацій.

Зважаючи на це, оновлення моделі кризових комунікацій має ґрунтуватися не лише на теоретичних підходах, але й на практичному досвіді поліцейських, які щоденно взаємодіють із громадянами в умовах підвищеного напруження. Важливим є впровадження інноваційних методів комунікації, цифрових інструментів, а також залучення громадськості до процесу формування безпекової політики, що дозволить забезпечити більш ефективну, прозору та результативну взаємодію між поліцією та суспільством.

Особливості роботи під час воєнних дій. Воєнний стан створює безпрецедентні виклики для кризових комунікацій Національної поліції України, вимагаючи суттєвої адаптації стандартної моделі.

Ключові аспекти такої адаптації включають:	<i>Підвищені вимоги до інформаційної безпеки – необхідність ретельного контролю інформації, що може бути використана противником.</i>
	<i>Комунікація в умовах порушеної інфраструктури – готовність до роботи за відсутності звичних засобів зв'язку та комунікації.</i>
	<i>Взаємодія з військовими та територіальною обороною – координація комунікативних зусиль з іншими силовими структурами.</i>
	<i>Робота з травмованим населенням – врахування підвищеного рівня стресу і травматичного досвіду громадян.</i>
	<i>Протидія ворожим інформаційним операціям – виявлення та нейтралізація дезінформації і пропаганди.</i>

Адаптація моделі для роботи в умовах воєнного стану передбачає модифікацію кожного із семи ступенів:

- 1) на етапі ідентифікації кризи особлива увага приділяється оцінці безпекових ризиків та можливому зв'язку ситуації з діями противника;
- 2) при встановленні контакту акцент робиться на демонстрації стабільності та надійності державних інституцій;
- 3) з'ясування фактів відбувається з урахуванням законодавчих обмежень в умовах воєнного стану щодо розголошення певної інформації;
- 4) демонстрація розуміння включає визнання унікальності переживань людей в умовах війни;
- 5) інформування про можливі дії враховує зміни в законодавстві та процедурах в умовах воєнного стану;
- 6) вплив та переконання спирається на національну єдність та спільну мету захисту країни;
- 7) завершення комунікації приділяє особливу увагу забезпеченню безпеки всіх учасників.

Особливості роботи під час масових протестів також вимагають специфічної адаптації моделі кризових комунікацій. Масові зібрання характеризуються динамічністю, емоційною зарядженістю та потенціалом для швидкої ескалації, що створює своєрідний комунікативний контекст.

Комунікація з протестувальниками. Ефективна комунікація з учасниками протестних акцій вимагає визнання легітимності їхнього права на мирне зібрання, чіткого розмежування між мирними протестувальниками та провокаторами, налагодження діалогу з лідерами протесту для спільного забезпечення безпеки заходу. Важливо використовувати нейтральну, неконфронтаційну лексику, уникати узагальнень та стереотипів щодо учасників протесту, демонструвати повагу до їхніх прав та гідності. Особливу роль відіграє робота спеціально підготовлених груп перемовників, які здатні вести діалог навіть в умовах підвищеної емоційної напруги.

Комунікація з медіа. Під час масових протестів особливого значення набуває ефективна комунікація з представниками медіа, які формують суспільне сприйняття події. Важливо забезпечувати регулярні брифінги та оновлення інформації, надавати журналістам доступ до подій у межах, що не загрожують безпеці, оперативно спростовувати недостовірну інформацію. Необхідно також забезпечувати безпеку журналістів, чітко ідентифікувати їх як представників преси та не перешкоджати їхній законній діяльності. Співпраця з відповідальними

медіа може стати ключовим фактором у запобіганні ескалації та поширенню дезінформації.

Цифрова комунікація. Сучасні протести характеризуються активним використанням соціальних мереж та месенджерів як для координації дій протестувальників, так і для поширення інформації про події. Поліція повинна активно використовувати ці ж канали для надання офіційної інформації, спростування фейків, надання рекомендацій щодо безпеки. Важливо забезпечити постійний моніторинг соціальних мереж для виявлення потенційних загроз, дезінформації або планів провокацій. Публікації в офіційних акаунтах поліції мають бути своєчасними, точними, написаними доступною мовою та підкріплені фактами.

Рекомендації до підвищення гнучкості підходу спрямовані на забезпечення ефективності моделі кризових комунікацій у різноманітних ситуаціях та контекстах, з якими стикаються працівники Національної поліції України, а саме:

- модульний підхід – розробка додаткових модулів до базової моделі для адаптації до специфічних ситуацій (теракти, стихійні лиха, масові заворушення тощо);
- контекстуальна адаптація – врахування культурних, соціальних, регіональних особливостей при застосуванні моделі;
- технологічна інтеграція – включення до моделі рекомендацій щодо використання сучасних технологій (соціальні мережі, месенджери, системи масового сповіщення);
- міждисциплінарний підхід – збагачення моделі досягненнями суміжних дисциплін (психологія кризових станів, конфліктологія, нейролінгвістика);
- регулярне оновлення – створення механізму постійного оновлення моделі на основі нового досвіду, наукових досліджень та зворотного зв'язку від практиків.

Важливим аспектом вдосконалення моделі є також розвиток системи підготовки та підтримки поліцейських у сфері кризових комунікацій, що включає:

- інтерактивні тренінги з використанням симуляцій реальних кризових ситуацій;
- систему менторства та супервізії для розбору складних комунікативних ситуацій;
- психологічну підтримку поліцейських, які працюють в емоційно напружених кризових ситуаціях.
- створення спільноти практиків для обміну досвідом та взаємної підтримки.

– міжнародний обмін досвідом з колегами з інших країн, особливо тих, що мають досвід роботи в подібних умовах.

Адаптація та вдосконалення семиступеневої моделі кризових комунікацій – це неперервний процес, який вимагає систематичних зусиль, аналітичного підходу та готовності до змін. Саме така гнучкість та адаптивність моделі забезпечує її ефективність в динамічному та непередбачуваному середовищі, в якому доводиться працювати Національній поліції України.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Яким чином семиступенева модель кризових комунікацій має бути адаптована для роботи в умовах воєнного стану, і які аспекти кожного із семи ступенів модифікуються в цих умовах?

2. У чому полягає специфіка комунікації поліцейських під час масових протестів/зібрань та які ключові принципи слід використовувати для налагодження діалогу з протестувальниками?

3. Чому регулярне оновлення моделі кризових комунікацій є необхідним і на основі яких даних має відбуватися це оновлення?

4. Які системні фактори впливають на загальну ефективність семиступеневої моделі кризових комунікацій?

5. У чому полягає важливість розвитку культурної чутливості та інклюзивності в комунікації поліцейських, враховуючи різноманітність українського суспільства та специфічні потреби вразливих груп населення?

Розділ XII

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Семиступенева модель кризових комунікацій являє собою потужний інструмент у професійному арсеналі працівників Національної поліції України, що дозволяє ефективно взаємодіяти з громадянами в найскладніших, емоційно напружених ситуаціях. Опанування цієї моделі та її гнучке застосування з урахуванням специфіки кожної конкретної ситуації є важливою складовою професійної компетентності сучасного поліцейського.

Критерії успішної кризової комунікації. Успішна кризова комунікація характеризується досягненням конкретних, вимірюваних результатів: деескалація конфлікту, збереження життя і здоров'я учасників, дотримання законності, формування позитивного сприйняття дій поліції, запобігання повторним кризам. Також важливими критеріями є своєчасність, точність і достовірність інформації, чіткість і зрозумілість повідомлень, емоційна адекватність, етична відповідність та інклюзивність (врахування потреб різних груп населення).

Рекомендовані навички для працівників НПУ. Ефективне застосування моделі кризових комунікацій вимагає від поліцейських опанування ряду ключових навичок: емоційної саморегуляції, активного слухання, чіткого та структурованого мовлення, емпатії без втрати професійних меж, швидкої оцінки ситуації та адаптації комунікативної стратегії, розпізнавання маніпуляцій та протидії їм, ведення переговорів, роботи з групами, публічних виступів, цифрової комунікації, міжкультурної компетентності.

Шляхи вдосконалення комунікативних навичок. Для постійного вдосконалення комунікативних навичок поліцейським рекомендується: регулярно брати участь у спеціалізованих тренінгах та навчаннях, практикувати ситуаційні рольові ігри та симуляції, вести рефлексивний щоденник для аналізу власного комунікативного досвіду, вивчати успішні та невдалі кейси кризових комунікацій, отримувати супервізію від досвідчених колег або фахових психологів, вивчати сучасну літературу з комунікації та психології, проходити онлайн-курси з розвитку комунікативних навичок.

Культура постійного навчання. Формування культури постійного навчання та вдосконалення є необхідною умовою для підтримки високого

рівня комунікативної компетентності в динамічному середовищі. Це включає створення в підрозділах атмосфери, де визнання помилок та навчання на них заохочується, а не карається; де досвід колег цінується і поширюється; де експериментування з новими підходами підтримується; де рефлексія та самоаналіз є частиною щоденної практики; де професійний розвиток розглядається як безперервний процес, а не одноразова подія.

Для ефективного впровадження семиступеневої моделі кризових комунікацій у щоденну практику Національної поліції України необхідний системний підхід, що передбачає:

- 1) інституціоналізацію моделі через включення її до офіційних протоколів та стандартних операційних процедур;
- 2) регулярні тренінги для всіх категорій поліцейських з особливим фокусом на тих, хто безпосередньо працює з громадянами;
- 3) створення навчальних матеріалів (посібники, відеокурси, мобільні додатки) для самостійного опанування моделі;
- 4) розробку системи оцінки комунікативної компетентності як складової професійної атестації поліцейських;
- 5) включення показників ефективності комунікації до загальної системи оцінки діяльності підрозділів.

**Практичні
рекомендації для
поліцейських щодо
застосування моделі
включають:**

Адаптивність – гнучке застосування моделі з урахуванням специфіки ситуації, культурного контексту та індивідуальних особливостей учасників

Інтегративний підхід – поєднання комунікативних навичок з іншими професійними компетенціями (тактична підготовка, правові знання, цифрова грамотність)

Командна робота – узгодження комунікативних стратегій з колегами для забезпечення послідовності та несутеречливості повідомлень

Саморефлексія – регулярний аналіз власного комунікативного досвіду для виявлення сильних сторін та напрямків для вдосконалення

Керування стресом – розвиток навичок емоційної саморегуляції для збереження ефективності комунікації в стресових ситуаціях

Особливу увагу слід приділити розвитку культурної чутливості та інклюзивності в комунікації, враховуючи різноманітність українського суспільства. Це включає розуміння культурних, релігійних, регіональних особливостей, а також специфічних потреб вразливих груп населення (людей з інвалідністю, національних меншин, внутрішньо переміщених осіб тощо).

Важливо підкреслити, що ефективність семиступеневої моделі кризових комунікацій значно залежить від системних факторів, що виходять за межі індивідуальних навичок окремих поліцейських. Це включає загальний рівень довіри до правоохоронних органів у суспільстві, наявність ресурсів для належної підготовки та підтримки поліцейських, якість законодавчої бази, що регулює взаємодію поліції з громадянами, рівень міжвідомчої координації в кризових ситуаціях.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що семиступенева модель кризових комунікацій є не просто набором технік чи алгоритмом дій, а цілісною філософією професійної взаємодії, яка базується на повазі до гідності людини, відданості принципам верховенства права та усвідомленні соціальної місії поліції як служби, покликаної захищати та допомагати громадянам. Саме таке розуміння моделі та її послідовне втілення у щоденній практиці є запорукою не лише ефективного врегулювання кризових ситуацій, але й побудови довірливих, партнерських відносин між Національною поліцією України та суспільством.

Постійне вдосконалення комунікативних навичок, критичний аналіз власного досвіду, відкритість до нових знань та підходів – це професійний обов’язок кожного поліцейського, який прагне ефективно служити своїй громаді та країні в складних, динамічних умовах сучасності.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ТА РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України : прийнята на 5-й сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141..
2. Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*. 2015. № 40-41. Ст. 379.
3. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських : наказ МВС України від 09.11.2016 № 1179. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text>.
4. Про затвердження Інструкції з організації реагування на заяви і повідомлення про кримінальні, адміністративні правопорушення або події та оперативного інформування в органах (підрозділах) Національної поліції України : наказ МВС України від 27.04.2020 № 357. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0443-20#Text/>
5. Handbook on Police Accountability, Oversight and Integrity. Vienna, 2011. *United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC)*. URL: https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Handbook_on_police_Accountability_Oversight_and_Integrity.pdf.
6. European Code of Police Ethics (Recommendation Rec(2001)10). *Council of Europe*. URL: <https://rm.coe.int/16805e297e>.
7. *Crisis Negotiation: Behavioral Influence in Law Enforcement Communication* / International Association of Chiefs of Police (IACP). Alexandria, VA, 2019.
8. FEMA. *Crisis Communications and Emergency Risk Messaging*. U.S. Department of Homeland Security, 2020.
9. NATO StratCom COE. *Strategic Communications Handbook*, 2017.
10. American Psychological Association (APA). *Guidelines for Psychological Crisis Intervention and Resilience Building*, 2018.
11. Cialdini, R. *Influence: The Psychology of Persuasion*. New York: Harper Collins, 2006.
12. Goleman, D. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books, 1995.
13. Fisher, R., Ury, W., Patton, B. *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books, 2011.
14. Geller, W. A., Scott, M. S. *Deadly Force: What We Know. A Practitioner's Desk Reference on Police-Involved Shootings*. Police Executive Research Forum, 1992.
15. Crisis Intervention Team (CIT) International. *Best Practices in Law Enforcement Response to Mental Health Crises*, 2021.

Для нотаток

Навчальне видання

**Головатий Дмитро Ігорович
Бреславська Майя Євгенівна
Дрок Ірина Сергіївна
Комих Наталія Григорівна**

**СЕМИСТУПЕНЕВА МОДЕЛЬ КРИЗОВИХ
КОМУНІКАЦІЙ – СЛОВО, ДОВІРА, БЕЗПЕКА**

Навчальний посібник

Редактор, оригінал-макет – *А. В. Самотуга*

Підп. до друку 05.12.2025. Формат 60х84/16. Друк – цифровий. Гарнітура – Times New Roman. Ум.-друк. арк. 6,51. Обл.-вид. арк. 7,00. Наклад – 25 прим. Зам. № 13/25-нп

Надруковано у Дніпровському державному університеті внутрішніх справ
49005, м. Дніпро, просп. Науки, 26, sed@dduvs.edu.ua
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців ДК № 8112 від 13.06.2024