

Брумирський Роман Олегович

курсант підготовки фахівців
для підрозділів превентивної діяльності

науковий керівник:

Тінін Дмитро Геннадійович

викладач кафедри тактико-спеціальної підготовки,
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ

**УДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ОПЕРАТОРІВ
ЛІНІЇ «102» ПІД ЧАС РОБОТИ З АВТОМАТИЗОВАНИМИ
ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИМИ СИСТЕМАМИ
ПРИ ОТРИМАННІ ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО ДОМАШНЄ
НАСИЛЬСТВО ВІД ДІТЕЙ**

На сьогоднішній день в Україні досить гостро постає проблема домашнього насильства. Найчастіше факторами, що впливають на це, є психологічні фактори, методи виховання, соціальне та економічне становище родини.

У сучасних умовах в системі Національної поліції створено мобільні групи протидії домашньому насильству, що називаються – «Поліна». Основним обов'язком таких поліцейських є протидія домашньому насильству з усіма впливаючими факторами. Діяльність таких органів базується на дотриманні міжнародного та національного законодавства кожної держави окремо [1]. Згідно з Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» створено та введено в дію спеціально уповноважені підрозділи органів Національної поліції у сфері реалізації ювенальної превенції [2]. До складу цих груп входять дільничні офіцери поліції, працівники ювенальної превенції, слідчі підрозділи та карний розшук, патрульна поліція.

На жаль, в умовах сьогодення особливо вразливою категорією жертв домашнього насильства є діти. У свою чергу, для реагування на факти домашнього насильства на підставі повідомлення дитини потрібно володіти певними знаннями та навиками роботи з цією категорією осіб. Адже не завжди діти матимуть змогу чітко та якісно надавати інформацію: не дозволяє обстановка, страх, наявність кривдника в приміщенні тощо.

Для висвітлення проблемних питань роботи операторів лінії «102» потрібно зазначити, що операторами переважно працюють цивільні люди, які мають різні ступені вищої освіти з різних галузей, а також різний рівень досвіду, особливо стосовно роботи з неповнолітніми. Найголовніша задача оператора «102» – утримувати дитину на лінії до приїзду поліції. Це потрібно для того, щоб дистанційно контролювати обстановку на місці події, вчасних порад дитині, контроль емоційного стану постраждалого. Важливо розуміти

специфіку спілкування з дітьми в кризовій та небезпечній ситуації. Дуже важливим для оператора «102» у такій ситуації проявляти свій професіоналізм – стримуватись від гучних та різких звернень, не підвищувати тон, зберігати спокійний тембр голосу, щоб дитина в критичній ситуації не замкнулась та відчувала безпеку зі сторони поліції, забезпечити довіру до поліції. Водночас, слід обережно запитати адресу, може вона говорити чи ні, де вона зараз знаходиться та за яких умов, розпитати/поцікавитись щодо обставин події. Знаходимо інформацію про мешканців цієї адреси, якщо наявна інформація в автоматизованих обліках. За необхідності встановлюємо дані сусідів та прохаємо допомогти дитині за можливості. Паралельно з дзвінком оператор заносить дані про подію до системи «Цунамі», та направляє заповнену картку до планшету наряду патрульної поліції. Вони прибувають на виклик та з'ясовують обставини події. У ситуації, коли від домашнього насильства постраждала дитина, залучається працівник ювенальної превенції.

На жаль, багато дітей не знають, що саме означає термін «домашнє насильство», його види, куди звертатися за допомогою та бояться про це говорити. Ці факти свідчать про необізнаність населення з цією інформацією, а також недостатнє правове виховання. Учителі зазвичай не цікавляться у дитини про становище в сім'ї, а синці взагалі можуть сприйняти як результат дитячих пустощів. Дітей мало інформують щодо їх прав та їх захисту. Представники ювенальної превенції повинні проводити в навчальних закладах просвітницько-ознайомчі заходи, на яких пояснюватимуть дітям інформацію про види домашнього насильства, як від нього захиститися та куди звертатися для захисту своїх прав.

Підводячи підсумок, можемо зазначити, що на сьогоднішній день вказаний напрямок діяльності є дуже актуальним та потребує великої уваги. Оператори «102» повинні постійно удосконалювати свої навички за допомогою тренінгів зі спеціалістами, які допоможуть у спілкуванні з дітьми, із розвитком стресостійкості та самоконтролю в екстрених ситуаціях, щоб спокійно та професійно аналізувати та кваліфікувати подію та давати вчасні доречні поради.

1. Про запобігання та протидію домашньому насильству: Закон України № 2229-VIII від 07.12.2017 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>.

2. Про затвердження Інструкції з організації роботи підрозділів ювенальної превенції Національної поліції України : наказ МВС України від 19 груд. 2017 р. № 1044. URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE3.