

КОМУНІКАТИВНІ СТРАТЕГІЇ ПОЛІЦІЇ ЩОДО ВІДНОВЛЕННЯ ПРАВОПОРЯДКУ Й ДОВІРИ В УМОВАХ ПОСТКОНФЛІКТНОЇ СТАБІЛІЗАЦІЇ

COMMUNICATION STRATEGIES OF THE POLICE FOR RESTORING LAW AND ORDER AND TRUST IN THE CONTEXT OF POST-CONFLICT STABILIZATION

У статті авторами зазначено, що в умовах тривалої збройної агресії та постконфліктної стабілізації особливого значення набуває налагодження ефективної взаємодії підрозділів Національної поліції з населенням на деокупованих, прифронтових і наближених до лінії бойового зіткнення територіях. Мета статті полягає в розгляді та систематизації сучасних комунікативних практик поліції, спрямованих на відновлення довіри й законності, а також у характеристиці напрямів підготовки працівників поліції до взаємодії з населенням у цих умовах. Підкреслено, що ефективна діяльність поліції на зазначених територіях виходить за межі звичайного підтримання правопорядку й охоплює широкий спектр заходів: від забезпечення гуманітарною допомогою, фіксації воєнних злочинів і документування пошкоджень до стабілізаційних заходів, як-от виявлення колаборантів, і надання первинної психологічної допомоги. Визначено, що успішна комунікація потребує обов'язкового врахування специфічних особливостей населення цих територій, а саме: травмованого стану населення, наявності демографічних і соціально-гуманітарних змін, певних соціально-гуманітарних особливостей. Специфіка комунікації з населенням деокупованих територій вимагає відновлення довіри «з нуля» (або «з мінуса») через перевагу особистого контакту, проактивність, наочність роботи, співпрацю з місцевою владою та іншими службами. Зазначено, що у зв'язку з наявністю такої специфіки населення деокупованих, прифронтових і наближених до лінії бойового зіткнення територій доцільно внесення змін у комунікативну складову підготовки працівників поліції та включити в підготовку практики, спрямовані на розвиток і формування травма-інформованого спілкування та надання першої психологічної допомоги; побудови довірливих і партнерських відносин (проактивна, безоцінна комунікація, комунікація процесуальної справедливості); активного слухання та емпатії (здатність відчувати й визнавати біль, уникнення засудження); інтерв'ювання свідків і потерпілих (застосування спеціалізованих технік, які уникають повторної травматизації, і забезпечення процесуальної коректності); публічної комунікації та взаємодії з медіа (кризова комунікація, акцент на відновленні законності); використання принципів Community Policing (партнерство, орієнтація на потреби громади, проактивність); підтримки психологічної стійкості й ментального здоров'я (навички саморегуляції й управління стресом, взаємопідтримка). Зазначено, що ефективна взаємодія поліції має базуватися на глибокому розумінні вразливості, травматизації та демографічних змін населення. Необхідно починати з простих дій: використання відкритої мови тіла, спокійного тону голосу, охайного вигляду й застосування чітких, зрозумілих мовних конструкцій у роз'ясненні своїх дій і намірів, уникаючи агресивності, жаргону чи загроз.

Ключові слова: працівники поліції, комунікативні стратегії, деокуповані території, деокупація, взаємодія, комунікативна підготовка, постконфліктна стабілізація.

In this article, the authors note that in conditions of prolonged armed aggression and post-conflict stabilization, it is particularly important to establish effective interaction between National Police units and the population in de-occupied, frontline, and near-frontline territories. The purpose of the article is to review and systematize current police communication practices aimed at restoring trust and legality, as well as to characterize the areas of training for police officers to interact with the population in these conditions. It is emphasized that effective police activity in these territories goes beyond the usual maintenance of law and order and covers a wide range of measures: from providing humanitarian aid, recording war crimes, and documenting damage, to stabilization measures such as identifying collaborators and providing primary psychological assistance. It was determined that successful communication requires taking into account the specific characteristics of the population in these territories, namely: the traumatized state of the population, the presence of demographic and socio-humanitarian changes, and certain socio-humanitarian characteristics. The specifics of communication with the population of de-occupied territories require rebuilding trust "from scratch" (or "from a negative starting point") through the preference for personal contact, proactivity, transparency of work, and cooperation with local authorities and other services. It is noted that, due to the specific nature of the population of de-occupied, frontline, and near-frontline territories, it is advisable to make changes to the communication component of police training and include practices aimed at developing and forming: trauma-informed communication and the provision of first psychological aid; building trusting and cooperative relationships (proactive, non-judgmental communication, communication of procedural justice); active listening and empathy (the ability to feel and acknowledge pain, avoiding judgment); interviewing witnesses and victims (using specialized techniques that avoid re-traumatization and ensure procedural correctness); public communication and interaction with the media (crisis communication, emphasis on restoring legality); use of Community Policing principles (partnership, community orientation, proactivity); support for psychological resilience and mental health (self-regulation and stress management skills, mutual support).

It is noted that effective police interaction should be based on a deep understanding of vulnerability, trauma, and demographic changes in the population. It is necessary to start with simple actions: using open body language, a calm tone of voice, a neat appearance, and clear, understandable language to explain one's actions and intentions, avoiding aggression, slang, or threats. **Key words:** police officers, communication strategies, deoccupied territories, deoccupation, interaction, communication training, post-conflict stabilization.

УДК 351.74:316.77:355.025(045)
DOI <https://doi.org/10.32782/hbts.78.2.24>
Стаття поширюється на умовах ліцензії CC BY 4.0

Мілорадова Н.Е.

д.психол.н., професор,
професор кафедри психології,
соціології та педагогіки ННІ № 3
Харківський національний
університет внутрішніх справ
ORCID ID: 0000-0002-0716-9736

Червоний П.Д.

к.пед.н., доцент,
доцент, кафедри психології,
соціології та педагогіки ННІ № 3
Харківський національний
університет внутрішніх справ
ORCID ID: 0000-0002-8172-7732

Постановка проблеми. Україна вже тривалий час живе в складних умовах запеклої боротьби зі збройною агресією російської федерації. Така ситуація посилює інтерес і висвітлює певні особливості організації взаємодії підрозділів Національної поліції та населення країни. Значний фокус уваги мають форми взаємодії, що виникають на деокупованих, прифронтових і територіях, наближених до лінії бойового зіткнення. Інтерес науковців привертають питання, пов'язані як з особливостями налагодження ефективної роботи поліції щодо підтримки законності й правопорядку, так і комунікацією з громадами зазначених територій. Це є одним із ключових елементів державної політики з реінтеграції та відновлення країни. Незважаючи на значний науковий інтерес до питання особливостей діяльності поліції в умовах воєнних викликів, розгляду психологічних аспектів комунікації працівників поліції з населенням зазначених територій достатньої уваги не приділено.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику й питання особливостей діяльності поліції під час військової агресії останнім часом розглядали в розвідках такі науковці, як К. Анісімов, О. Боднар-Петровська, С. Вітвіцький, О. Головков, С. Гусаров, В. Доценко, О. Мердова, О. Мхмурова-Дишлюк, А. Новіченко, М. Руденко, С. Скриль, В. Теремецький та ін. Однак, незважаючи на це, психологічний аспект налагодження й підтримки взаємодії поліції з населенням на деокупованих, прифронтових і територіях, наближених до лінії бойового зіткнення, не був ґрунтовно розглянутим.

Мета статті – розглянути й систематизувати сучасні комунікативні практики поліції, спрямовані на відновлення довіри та законності на деокупованих, прифронтових і територіях, наближених до лінії бойового зіткнення, й охарактеризувати напрями підготовки працівників поліції до взаємодії з населенням в умовах постконфліктної стабілізації.

Виклад основного матеріалу. Ефективна взаємодія поліції з різними верствами населення є основою громадської безпеки та правопорядку. Без розуміння й урахування особливостей кожної групи населення діяльність поліції не буде повноцінною. Поліція стикається з набагато складнішими завданнями, ніж у мирний час. Її роль виходить за межі звичайного підтримання правопорядку [1; 10]. Робота правоохоронців на територіях, що перебували під російською окупацією та в зоні наближеної до лінії бойового зіткнення, здійснюється в багатьох напрямках:

- забезпечення всіх місцевих мешканців територій гуманітарною допомогою;
- фіксація та кваліфікація воєнних злочинів;
- прийом заяв про пошкоджені росіянами будинки й документування пошкоджень;
- патрулювання сіл і попередження місцевих про заміновані території та будівлі;
- розмінування;
- перевірка транспортних засобів на автошляхах і блокпостах;

- фільтраційні й контрдиверсійні заходи;
- стабілізаційні заходи, у ході яких виявляють колаборантів;
- пошук безвісти зниклих осіб тощо.

У важкій роботі над відновленням життя на деокупованих територіях поліцейські здійснюють заходи поліцейського піклування й надають первинну психологічну допомогу та психосоціальну підтримку різним категоріям громадян. Для ефективного виконання зазначених функцій поліцейські повинні бути обізнані в питаннях надання невідкладної психологічної допомоги, особливостей функціонування психіки й поведінки людини в екстремальних умовах, ефективної професійної комунікації з людьми, які тривалий час перебували в ізоляції. Тому успішне спілкування поліцейського з громадянами різних соціальних груп дає змогу запобігати конфліктам, ефективно розслідувати злочини, надавати допомогу та формувати позитивний імідж поліції. Фахівці пропонують застосовувати стабілізаційні заходи поліції на деокупованих територіях. Ці заходи визначаються як форма поліцейської діяльності, яка являє собою сукупність узгоджених і взаємозв'язаних за метою, завданнями, місцем і часом одночасних або послідовних заходів, які реалізуються органами й підрозділами поліції в межах визначеного функціоналу у взаємодії з органами публічного адміністрування, зокрема військовими адміністраціями населених пунктів, та іншими правоохоронними органами для стабілізації оперативної обстановки на деокупованій території [4, с. 53].

Населення деокупованих, прифронтових і територій, наближених до лінії бойового зіткнення, має певні особливості, урахування яких є необхідним для налагодження комунікації та правопорядку. Такі відмінності визначаються насамперед наслідками бойових дій, перебуванням в окупації, міграційними процесами, гуманітарною та безпековою ситуацією [5; 7]. До основних особливостей, які доцільно враховувати поліції в діяльності на цих територіях, необхідно зарахувати такі: травмований стан населення, наявність демографічних змін, соціально-гуманітарні особливості тощо. Розглянемо їх більш детально.

Перебування в окупації, а потім і на деокупованих територіях або знаходження на територіях, наближених до лінії бойового зіткнення, глибоко травмує психіку людини, залишаючи після себе комплексні та довготривалі психологічні наслідки. Громадяни можуть відчувати широкий спектр емоційних, когнітивних і поведінкових змін. Серед основних особливостей можна виділити такі:

- посттравматичний стресовий розлад (далі – ПТСР), тривожні розлади та депресія, а саме наявність симптомів ПТСР у значної частини населення (тривожність, параноя, флешбеки, депресія тощо). Жителі деокупованих територій часто страждають від підвищеної тривожності, панічних атак, апатії, втрати інтересу до життя й почуття безнадії. Це може бути пов'язано з утратою близьких, майна, а також з непередбачуваністю майбутнього;

– насильство й утрати, а саме пережитий досвід (окупація, тортури, втрата близьких, майна) впливає на сприйняття будь-яких представників влади;

– недовіру та страх, а саме може бути недовіра не лише до окупантів, а й до «своїх» через пережиті розчарування або дезінформацію. Досвід окупації, коли доводилося приховувати свої справжні почуття й наміри, а також існування колаборантів призводять до глибокої недовіри до інших людей. Це ускладнює соціалізацію та відновлення зв'язків у громаді;

– гнів, образа та відчуття провини. Люди можуть відчувати сильний гнів щодо агресора, але також й образу на тих, хто їх покинув або не зміг захистити. Деякі можуть відчувати провину за те, що вижили, тоді як інші – ні;

– емоційна втома та вигорання. Постійний стрес, страх і невизначеність призводять до емоційного виснаження. Після ейфорії від звільнення може настати період спустошення, втоми й апатії. Довготривалий стрес може призвести до емоційного вигорання, що робить комунікацію менш продуктивною;

– синдром заручника, а саме деякі люди могли бути змушені співпрацювати з окупантами або перебували під їхнім психологічним впливом. Це створює відчуття провини, страху розплати, що ускладнює діалог;

– когнітивні порушення. Травма може впливати на когнітивні функції, призводячи до проблем з концентрацією уваги, пам'яттю, прийняттям рішень. Це ускладнює повернення до звичного життя й роботи.

Серед демографічних змін привертає увагу таке:

– значне скорочення чисельності населення, спричинене масовою внутрішньою та зовнішньою міграцією через безпеку, руйнування інфраструктури, відсутність роботи тощо;

– зміна статевовікової структури, спостерігається переважання осіб старшого віку та жінок, оскільки значна частина чоловіків призовного віку або воює, або виїхала, або перебуває на інших територіях;

– досить високий рівень смертності й низька народжуваність через безпеку, стрес, зменшення кількості чоловіків та обмежений доступ до медичних та інших послуг тощо.

Соціально-гуманітарні особливості населення зазначених територій відзначаються наявністю:

– вразливих груп населення, таких як люди похилого віку та з обмеженими можливостями, що залишилися без допомоги й відповідного піклування; сім'ї з дітьми тощо;

– проблем з відновленням критичної інфраструктури (водопостачання, електропостачання, опалення), медичної допомоги й освіти, що спричиняє обмежений доступ до базових послуг;

– зниження рівня довіри то державних інституцій;

– високого рівню безробіття, руйнування бізнесу, відсутності можливостей для заробітку та, як наслідок, економічної скрути для більшості населення в регіоні тощо.

Крім того, існують певні характеристики за типом території, які необхідно враховувати працівникам поліції при налагодженні взаємодії. До них зараховано таке:

– деокуповані території, на яких спостерігається часткове повернення мешканців, але цей процес є повільним і залежить від безпекової ситуації, відновлення інфраструктури, розмінування, наявності житла та близьких; налагодження роботи органів влади, поліції, пошти й інших державних інституцій, що демонструє відновлення управління та стабільності; досить висока залежність від гуманітарної допомоги на перших етапах після звільнення; потреба у вирішенні питань, пов'язаних із колаборацією частини населення під час окупації тощо;

– прифронтові й території, наближені до лінії бойового зіткнення, характеризуються нестабільністю безпекової ситуації, бо перебувають у зоні постійного або періодичного вогню; у безпосередній близькості до лінії фронту часто залишається лише незначна частина довоєнного населення, переважно літні люди; важливість соціальних і гуманітарних центрів для забезпечення потреб тих, хто залишився, тощо.

Тому комунікація працівників поліції з населенням цих територій повинна будуватися з урахуванням таких моментів, а саме наявності:

– інформаційного вакууму й дезінформації на основі активної російської пропаганди;

– перебування достатньої частини населення в стані психологічної травми (досвід насильства, утрати й виживання в умовах окупації);

– мовного бар'єру як наслідку тривалого спілкування виключно російською мовою або під впливом російських ЗМІ;

– необхідності ідентифікації та перевірки осіб на причетність до колабораційної діяльності;

– пріоритетності відновлення правопорядку, законності й необхідності роз'яснення функції закону;

– руйнування рівня довіри з боку населення тощо.

Крім того, після звільнення з полону або перебування в окупації через стрімкі зміни обставин, від надзвичайного тиску й контролю до повної свободи, людина може відчувати психологічний тиск, що призводить до труднощів у стосунках із членами родини. Ще цей ефект називають «ізоляційна компресія», порівнюючи постійне напруження психіки й тіла людини в полоні з роботою водолаза, який перебуває під тиском води весь час [2]. Так, людина в ізоляції постійно перебуває під тиском середовища, наповненого загрозами, і вмикає режим виживання: постійна мобілізація ресурсів, постійне зосередження уваги тощо. Це сприяє включенню природної постізоляційної декомпресії. Декомпресія має обов'язково відбуватися

ся поступово, бо стрімка декомпресія – небезпечна. Інколи декомпресія не «включається», зокрема коли досвід окупації був складним, травматичним, супроводжувався тортурами.

Особлива увага повинна приділятися питанням взаємодії з громадою. Співпраця та партнерство є ключовими принципами поліцейської діяльності, які реалізуються через відповідні форми й методи роботи поліцейських, а також комунікацію з муніципальною владою та населенням територіальних громад. Установлення активної співпраці з населенням на деокупованих територіях має велике значення як для надання необхідної підтримки та допомоги мешканцям, так і для отримання важливої інформації, яка сприяє проведенню стабілізаційних заходів, наприклад, виявленню колаборантів, посібників держави-агресора, зброї, вибухових речовин та інших небезпечних предметів. Проте варто зауважити, що робота поліції в основному обмежується комунікацією з окремими громадянами, які постійно проживають або опинилися на цих територіях з різних причин [5]. Тому специфіка комунікації з населенням зазначених територій повинна враховувати такі аспекти:

- перебування достатньої частини населення в стані психологічної травми (досвід насильства, втрати й виживання в умовах окупації);
- інформаційний вакуум і дезінформація, а саме тривала відсутність правдивої інформації (населення могло перебувати під впливом пропаганди, що спотворює їхнє бачення подій і роль України); активна російська пропаганда, а саме акцент на роботі поліції з розвінчування міфів і надання достовірної інформації;
- мовний бар'єр, а саме на деяких деокупованих територіях населення могло тривалий час спілкуватися виключно російською мовою або під впливом російських ЗМІ. Це може вимагати від поліцейських гнучкості;
- ідентифікація та перевірка, а саме необхідність перевіряти осіб на причетність до колабораційної діяльності, що викликає страх і підозри. Необхідно проводити цю процедуру максимально делікатно, пояснюючи її необхідність;
- пріоритетності відновлення правопорядку, законності й необхідності роз'яснення функції закону: відсутність державних інституцій, а саме поліція часто є однією з перших державних структур, що повертаються. Їй доводиться заново пояснювати функції закону; наявність зброї та вибухівки, а саме комунікація щодо виявлення та здачі зброї, інформування про міну небезпеку;
- побудова довіри з нуля (або з мінуса) включає перевагу особистого контакту (живе, відкрите спілкування); проактивність (ініціювання діалогу, а не лише реагування на виклики); наочність роботи (демонстрація реальних кроків з відновлення безпеки та порядку);
- робота з громадою й співпраця з іншими службами: створення консультативних пунктів, залучення місцевих лідерів, інформування про по-

слуги; взаємодія з військовими, ДСНС, медиками, психологами, представниками місцевої влади, волонтерами тощо.

Виконання таких завдань потребує внесення певних змін у комунікативну підготовку працівників поліції до взаємодії з населенням в умовах постконфліктної стабілізації. У дослідженнях ми підкреслювали значущість комунікативної підготовки працівників поліції [3; 4; 6; 8; 9]. Доцільно включити в підготовку практики, спрямовані на розвиток і формування:

1. Навичок травма-інформованого спілкування:
 - ідентифікації реакцій, пов'язаних із травмою (захисна поведінка, підвищена тривожність, емоційна нестабільність, мовчання);
 - використання деескалаційних технік, спрямованих на швидке зняття напруги й запобігання конфліктним ситуаціям, збереження емоційної стійкості в складних ситуаціях;
 - надання першої психологічної допомоги різним верствам населення тощо.
2. Навичок побудови довірливих і партнерських відносин. Перенесення фокусу уваги поліції на подолання наслідків окупації, тому що комунікація ускладнюється фактором недовіри до державних інституцій, можливим досвідом співпраці частини населення з окупаційною «владою» та значними соціальними розбіжностями. У межах цього напрямку доцільно:
 - відновлення довіри як пріоритет № 1 через навчання технік проактивної комунікації (повнота, чіткість, правдивість і прозорість інформування);
 - розвиток навичок безоцінної комунікації, нейтральності й комунікації процесуальної справедливості. Уникнення оціночних суджень і звинувачень, особливо на перших етапах. Забезпечення відчуття справедливості й захисту для всіх мешканців;
 - розвиток навичок комунікації в кризових ситуаціях, а саме вміння оперативно, чітко й емоційно стримано доносити важливу інформацію (наприклад, про міну небезпеку, процедури ідентифікації тіл, розслідування);
 - формування навичок розуміння контексту й досвіду травми, адаптивної комунікації через лінгвістичну чутливість і сенситивність до гендерних і вікових особливостей, розуміння особливостей регіону та соціальних груп, які пережили окупацію, тощо.
3. Навичок слухання й емпатії (емпатичне слухання). Підготовка поліцейських не лише «говорити», а й «чути» – активно слухати розповіді про втрати, біль і вміти висловлювати справжнє співчуття без засудження, що включає таке:
 - елементи активного слухання (зосередження уваги, невербальне та вербальне підтвердження, віддзеркалення почуттів);
 - прояви емпатії та співчуття (здатність відчувати й визнавати біль і страждання, уникнення засудження й стигматизації, нормалізація реакцій і дотримання принципу «повільного» реагування) тощо.

4. Навичок інтерв'ювання свідків і потерпілих. Спеціалізовані техніки отримання свідчень про воєнні злочини, які є мінімально інвазивними та процесуально коректними. У цей блок навичок входить застосування спеціалізованих, чутливих до травми методів для отримання свідчень, які є одночасно гуманними для потерпілих і надійними. Ось ключові компоненти:

- застосування технік, які уникають повторної травматизації, та методів, що ґрунтуються на психології пам'яті для максимально повного й точного відтворення подій;

- переважне використання відкритих запитань і вміння коректно уточнювати невідповідності або прогалини в розповіді;

- нейтральна й підтримуюча позиція, а саме збереження спокою та неупередженості, уникаючи будь-яких ознак сумніву, засудження чи емоційних реакцій, які можуть вплинути на точність свідчень;

- процесуальна коректність і документування, а саме забезпечення конфіденційності й захисту особистих даних, вміння належним чином фіксувати (аудіо- чи відеозапис) процес інтерв'ю з дотриманням усіх процесуальних норм, навичка коректного оформлення процесуальних документів, що засвідчують достовірність і цілісність отриманих свідчень, розуміння, які саме деталі та свідчення є критичними для доведення складу воєнного злочину, тощо.

5. Навичок публічної комунікації та взаємодії з медіа. До цієї групи належать знання й навички, необхідні для ефективного, прозорого й іміджотворюючого спілкування поліції з громадськістю через засоби масової інформації. Ключовими компонентами є:

- вміння чітко та лаконічно формулювати повідомлення, які підкреслюють роль поліції як захисників та акцентують увагу на подоланні наслідків окупації й відновленні законності;

- навички своєчасного надання інформації про значні події, успішні операції й результати розслідувань, запобігаючи поширенню чуток і дезінформації, що є особливо важливим в умовах недовіри;

- навички кризової комунікації, а саме здатність швидко та скоординовано реагувати на негативні події, надаючи правдиву й вичерпну інформацію, що мінімізує шкоду для іміджу;

- навички безпосередньої взаємодії з представниками ЗМІ, а саме розуміння потреб ЗМІ, підготовка офіційних коментарів, робота з різними медіа-форматами тощо.

6. Навичок побудови взаємодії з місцевим самоврядуванням та іншими службами, використовуючи принципи Community Policing. Перехід від суто реактивного, силового підходу до проактивного партнерства з населенням, що є критично важливим для відновлення довіри й запобігання злочинності після конфлікту:

- партнерство та спільна відповідальність, що базується на співпраці з місцевою владою, громадами, громадськими об'єднаннями й іншими органами;

- спільна безпека, а саме поліція та громада разом відповідають за безпеку, створюючи спільний безпечний простір;

- орієнтація на потреби громади, що базується на врахуванні специфіки регіону й проблем територіальних громад, орієнтується на потреби та вимоги місцевого населення щодо безпеки й громадського порядку;

- проактивність і запобігання, основою яких є співпраця, спрямована на запобігання правопорушенням (проактивний підхід) і розвиток постійного контакту й взаємодії з населенням тощо.

7. Навичок підтримки психологічної стійкості 'ментального здоров'я поліцейських:

- навички саморегуляції та управління стресом, а саме здатність ідентифікувати власні емоційні стани; володіння практичними методами швидкого зниження фізіологічної реакції на стрес під час події або після неї; техніки релаксації та дихання, вміння розставляти пріоритети й ефективно управляти часом, щоб запобігти відчуттю перевантаженості й використання здорових та ефективних копінг-стратегій;

- навички взаємопідтримки й відкритого обговорення професійних травматичних ситуацій і створення здорової культури звернення по психологічну допомогу тощо.

Висновки. Ефективне виконання професійних обов'язків працівниками поліції на де окупованих і територіях, наближених до лінії бойового зіткнення, має базуватися на розуміння особливостей цих територій, а саме: вони є вразливими та демографічно зміненими (старіння, зменшення чисельності); населення має високий рівень травматизації, територіальні громади гостро потребують комплексної державної й міжнародної підтримки для відновлення безпеки, інфраструктури та соціальної стійкості. Тому працівники поліції при взаємодії з населенням зазначених територій повинні починати з простих дій щодо формування довіри населення через використання мови тіла (відкрита поза, відсутність загрозливих жестів, спокійний тон голосу); особливості зовнішнього вигляду (охайний, професійний вигляд, чітке позначення належності до Національної поліції України) та застосування простих, чітких і зрозумілих мовних конструкцій у роз'ясненні своїх дій і намірів, уникаючи загроз, жаргону й агресивності в спілкуванні.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гусарова С.М. Робота органів поліції України на деокупованих територіях. *Проблеми сучасної поліцейстики* : збірник тез III Наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 11 трав. 2023 р.) / МВС України, ХНУВС. Вінниця, 2023. С. 25–30.

2. Доценко В.В. Психологічна складова взаємодії поліцейських з населенням деокупованих територій. *Забезпечення психологічної допомоги в секторі безпеки та оборони України* : збірник тез II Всеукр. міжвід. психол. форуму (м. Київ, 30 трав. 2023 р.) /

МВС України, ДНДІ МВС України, Н.-д. лаб психол. забезп. Київ, 2023. С. 62–63.

3. Мілорадова Н.Е. Тренінг ділового спілкування – складова комунікативної підготовки правоохоронців. *Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України* : матеріали наук.-практ. конф. (Харків, 8 квіт. 2016 р.). Харків : ХНУВС, 2016. С. 54–57.

4. Організація діяльності дільничних офіцерів поліції : навчальний посібник / С.С. Вітвіцький, О.М. Мердова, О.М. Головков та ін. ; за заг. ред. С.С. Вітвіцького. Київ : ВД Дакор, 2023. 284 с.

5. Присяжнюк Ю., Масненко В. Деокупація тимчасово окупованих територій України як наукова проблема та практична модель для реалізації. *Проблеми гуманітарних наук. Серія «Історія»* : збірник наукових праць Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. 2023. № 13/55. С. 259–272. <http://phh.dspu.edu.ua/article/view/283187>.

6. Професійно-психологічна підготовка поліцейського : навчальний посібник / Я.М. Когут, Ю.Ц. Жидецький, Ю.І. Кіржецький, С.С. Гнатюк, Р.М. Андрусишин та ін. ; за ред. Я.М. Когута. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 404 с.

7. Управління деокупованими територіями Харківської та Херсонської областей: досвід першого року : аналіт. доп. / Нац. ін-т стратег. дослідж. ; ред. В.Г. Потапенко. Київ : НІСД, 2023. 48 с.

8. Червоний П.Д., Гіренко С.П. Формування комунікативної культури операторів поліції «102» в процесі післядипломної освіти. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах* : збірник наук. праць. Запоріжжя : КПУ, 2017. Вип. 52(105). С. 446–456.

9. Fedorenko O., Kharchenko S., Makarova O., Makarenko P., Miloradova N., Dotsenko V., Chervonyi P. Communicative competence of law enforcement officers. *Cadernos educacao tecnologia e sociedade*. 2023. № 16(2). P. 349–360. DOI: <http://dx.doi.org/10.14571/brajets.v16.n2.349-360>.

10. Teremetskyi V., Novichenko A., Mkhmurova-Dyshliuk O., Bodnar-Petrovska O., Skryl S., Rudenko M. Partnership relations between the National Police and the community in the de-occupied territories of Ukraine. *Archs Sci*. 2024. Vol. 74, № 5. P. 50–56. Paper ID 2024508. URL: <https://doi.org/10.62227/as/74508>.

Стаття надійшла у редакцію:

Стаття прийнята:

Опубліковано: 08.12.2025