

Балан Леся,
*здобувач ступеня вищої освіти магістра за спеціальністю «Психологія»,
Національна академія внутрішніх справ*

*Науковий керівник: Буданова Маріанна, доктор філософії, завідувач кафедри
юридичної психології, Національна академія внутрішніх справ*

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ КРИЗОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ

Сучасна парадигма функціонування сектору безпеки та оборони України зазнає безпрецедентних трансформацій, зумовлених умовами воєнного стану та масовою травматизацією населення. Служба в поліції сьогодні вимагає від працівників не лише тактико-спеціальної підготовки, а й надзвичайно глибокої психологічної компетентності. Правоохоронці щоденно стикаються з людським горем, масштабними наслідками руйнувань та гострим травматичним досвідом громадян, що перетворює кожен службовий контакт на потенційну кризову інтервенцію. Особливої актуальності набуває аналіз психологічних аспектів кризової комунікації як фундаментального інструменту стабілізації суспільства. Кризова комунікація в діяльності поліції поступово еволюціонує від простого обміну інформацією до критично важливого механізму деескалації конфліктів та психологічної підтримки потерпілих. Трансформація функціоналу поліцейського в умовах повномасштабної війни набула вираженого психосоціального спрямування. Здатність працівника поліції ефективно застосовувати комунікативні стратегії в екстремальних умовах безпосередньо корелює з рівнем довіри суспільства та мінімізацією ризиків застосування крайніх заходів поліцейського примусу.

Радикальна зміна безпекової архітектури вимагає переосмислення соціальної ролі поліцейського. Акцент зміщується із суто правозастосовної функції на роль першого надавача невідкладної психосоціальної допомоги [1]. На сьогодні науковці виокремлюють чотири ключові компетентності поліцейського: надання першої психологічної допомоги (ППД), травмотутливе реагування, кризова комунікація та психологічна саморегуляція. Ці компоненти утворюють єдиний контур безпеки: неможливо ефективно здійснювати комунікацію без розуміння принципів травмотутливості або навичок саморегуляції. Комунікативний процес у поліції завжди відбувається на тлі потужних стресогенних факторів. Працівник щодня стикається з багатовекторними загрозами: від спілкування з особами в стані гострого афекту до роботи в зоні постійної небезпеки обстрілів. Дослідники виділяють 12 ознак екстремальності умов діяльності поліцейських, серед яких: емоціогенні дії (через високу відповідальність та дефіцит інформації), загроза масового ураження під час катастроф, дії вночі (сенсорна депривація), робота в умовах паніки населення та надмірна психічна напруга на когнітивні процеси. Ці фактори призводять до хронічних перевантажень нервової системи, що прямо впливає на стиль спілкування, часто роблячи його реактивним, а не проактивним. Фундаментом зовнішньої комунікації в кризі є внутрішньоособистісна саморегуляція поліцейського. Під час загрози амігдала ініціює реакцію «бий, біжи або замри», пригнічуючи функції раціональної префронтальної кори. Для відновлення контролю необхідно застосовувати спеціальні техніки, що стимулюють парасимпатичну систему, зокрема

контрольоване дихання (діафрагмальне або «по квадрату»). Крім того, конструктивний внутрішній діалог (наприклад, установка «Я відчуваю стрес, але контролюю ситуацію») допомагає підтримувати професійний фокус та емпатію. Комунікативні здібності та навички правоохоронця в умовах кризи розглядаються як здатність передавати й адекватно сприймати повідомлення, що є визначальним чинником професійної ефективності. У структурі комунікації доцільно виокремлювати інструменти впливу та психологічної діагностики, які дозволяють формувати довіру між учасниками правових відносин. Активне слухання в кризі виконує терапевтичну функцію: коли поліцейський щиро слухає, він повертає потерпілій особі відчуття власної значущості, що природно знижує потребу в агресії. Інноваційним інструментом є «Семиступенева модель кризових комунікацій – слово, довіра, безпека». Модель передбачає поетапний перехід від ідентифікації емоційного стану до раціонального управління ситуацією [1]. Особливого значення набуває травмоchутлива комунікація з ветеранами та постраждалими від війни. Звичайна директивна стратегія може стати тригером для особи з ПТСР. Принципи такої взаємодії ґрунтуються на передбачуваності, повазі до кордонів іншого та щирості. Рекомендується розпочинати розмову з короткої подяки за захист, використовувати конкретну інформацію, уникати оціночних суджень та тригерних фраз на кшталт «я тебе розумію» [2]. Вербальна та невербальна комунікація в оперативно-розшуковій діяльності виступають засобами психологічної діагностики. Невербальні сигнали (мікроекспресії, вегетативні реакції) дозволяють оцінити достовірність інформації. Типовими помилками, що руйнують контакт, є неконгруентність (невідповідність слів і пози), ескалаційна проксемика (порушення особистого простору) та ігнорування емоційного фону співрозмовника. Розвиток цих навичок потребує відходу від лекційних форм навчання до інтерактивних технологій: тренінгів, рольових ігор та моделювання професійних ситуацій. Спеціальна психологічна підготовленість підвищує толерантність до стресу, що є передумовою для адекватної вербальної реакції в момент реальної загрози. Ефективність комунікації неможлива без підтримки ментального здоров'я самих працівників. Проєкт «Блакитне небо для України» та впровадження моделі «Товариська підримка» за досвідом Нідерландів є важливими кроками для подолання стигматизації звернень. Створення безпечного середовища для відновлення правоохоронців гарантує, що вони зможуть зберігати людяність та професіоналізм у найскладніших кризових ситуаціях. Саме тому успішне вирішення проблеми кризової комунікації вимагає комплексного підходу: від інтерактивної підготовки курсантів до безперервного психосоціального супроводу працівників.

Список використаних джерел

1. Головатий Д., Бреславська М., Дрок І., Комих Н. Семиступенева модель кризових комунікацій – слово, довіра, безпека: навч. посіб. Дніпро. 2025. 112 с.
2. Етична комунікація і підтримка: як говорити з ветеранами та людьми, що пережили травму війни. НМЦ ЦЗ та БЖД. 202
3. Коулман А. Стратегії кризових комунікацій. фабула, 2023. 114 с.