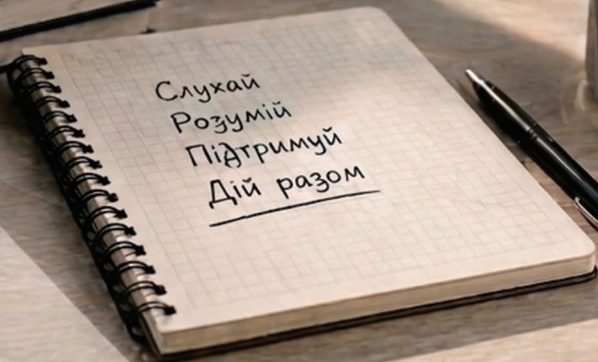


ПСИХОЛОГІЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ СЛУЖБИ ОСВІТНЬОЇ БЕЗПЕКИ

ПРАКТИЧНИЙ ПОРАДНИК



**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ**



**ПСИХОЛОГІЧНІ ІНСТРУМЕНТИ
ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ
СЛУЖБИ ОСВІТНЬОЇ БЕЗПЕКИ**

Практичний poradnik

**Київ
2026**

УДК 159.9:351.74:37.014.6

П17

Автори-упорядники:

Ігор ПАМПУРА – магістр психології;

Ірина ЛУБЕНЕЦЬ – кандидат юридичних наук, старший дослідник;

Юлія БОЙКО-БУЗИЛЬ – доктор психологічних наук, професор;

Артем РОДИГІН – кандидат юридичних наук;

Наталя НЄБИТОВА – доктор філософії;

Тетяна ШУМЕЙКО – доктор юридичних наук;

Тетяна КОТЕНОК – магістр права

Рецензенти:

Надія СИТНИК – начальник Управління організації Служби освітньої безпеки Національної поліції України;

Ганна ЦВЕТКОВА – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри дошкільної освіти Українського державного університету імені Михайла Драгоманова;

Вікторія ГАЛЬЧЕНКО – доктор психологічних наук, доцент, провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії з проблем управління правоохоронною діяльністю та її психологічного супроводження навчально-наукового інституту післядипломної освіти Національної академії внутрішніх справ

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Національної академії внутрішніх справ 23 грудня 2025 року (протокол № 11)

Психологічні інструменти ефективної комунікації
П17 поліцейських служби освітньої безпеки [Текст] : практ. poradnik / [І. Пампура, І. Лубенець, Ю. Бойко-Бузиль та ін.]. – Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2026. – 147 с.

ISBN 978-966-8923-50-0

У практичному poradniku висвітлено питання ефективної професійної комунікації як базової компетентності поліцейських служби освітньої безпеки. Проаналізовано психологічні засади професійної комунікації поліцейських, розкрито базові принципи взаємодії, а також чинники, що визначають результативність спілкування з різними учасниками освітнього процесу. Надано практичні рекомендації з управління емоційним станом в умовах підвищеного емоційного навантаження та складних комунікативних ситуацій. Практичний poradnik призначено для поліцейських служби освітньої безпеки, викладачів закладів освіти системи МВС, курсантів і слухачів, а також фахівців, діяльність яких пов'язана із забезпеченням безпечного та психологічно сприятливого освітнього середовища.

УДК 159.9:351.74:37.014.6

ISBN 978-966-8923-50-0

© Національна академія внутрішніх справ, 2026

© Пампура І., Лубенець І., Бойко-Бузиль Ю., Родигін А.,
Небитова Н., Шумейко Т., Котенок Т., 2026

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
РОЗДІЛ 1. ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО СЛУЖБИ ОСВІТНЬОЇ БЕЗПЕКИ: РОЛЬ, ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ТА ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ	7
1.1. Роль і значення служби освітньої безпеки	7
1.2. Психологічна складова професійної комунікації поліцейських	8
1.3. Особливості комунікації з дітьми, педагогами та батьками	12
1.4. Психологічні чинники ефективної взаємодії поліцейського з різними групами учасників освітнього процесу	16
1.5. Базові принципи професійної комунікації в освітньому середовищі	22
РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ	27
2.1. Психологічні особливості сприйняття інформації	27
2.2. Вікова специфіка сприйняття в професійному діалозі	28
2.3. Психологічні бар'єри та шляхи їх подолання	32
2.4. Розпізнавання емоцій співрозмовника	35
2.5. Етичні принципи у взаємодії з дітьми та підлітками	46
2.6. Комунікаційні ризики та дотримання конфіденційності в професійній комунікації	48
2.7. Управління власним емоційним станом у складних ситуаціях	51
2.8. Відновлення після стресових подій: практичні інструменти	53
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ТА ТЕХНІКИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ	55
Практичний кейс № 1 «Взаємодія поліцейського з дитиною, яка плаче або перебуває в стані страху»	56

Практичний кейс № 2 «Розмова з учнем, який погрожує або виявляє агресію».....	66
Практичний кейс № 3 «Розмова з підлітком, який вчинив правопорушення»	73
Практичний кейс № 4 «Діалог з підлітком, який відмовляється співпрацювати»	80
Практичний кейс № 5 «Врегулювання конфлікту між учнями»	87
Практичний кейс № 6 «Розмова з учнем, який знущається з інших (булінг, приниження, провокації)»	95
Практичний кейс № 7 «Взаємодія поліцейського з агресивним батьком у закладі освіти»	106
Практичний кейс № 8 «Взаємодія поліцейського з педагогом у стані стресу»	115
ПІСЛЯМОВА	124
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	126
ДОДАТКИ	127

ПЕРЕДМОВА

Сучасний освітній простір в Україні формується в умовах множинних викликів – від соціальної поляризації, цифрової трансформації, наслідків травматизації через війну до постійних безпекових загроз. Булінг, міжособистісне й шкільне насильство, кіберризик, інформаційні маніпуляції, кризові стани дітей і педагогів, а також тривалі повітряні тривоги та вимушена адаптація до воєнної реальності суттєво ускладнюють функціонування закладів освіти. Це об'єктивно зумовлює потребу в посиленні безпеки не лише на організаційному, а й на психологічному й комунікативному рівнях.

У цій системі поліцейський служби освітньої безпеки виконує роль першої лінії взаємодії та є основним комунікатором і координатором між учнями, батьками, педагогічним колективом та підрозділами служби освітньої безпеки, забезпечуючи: раннє виявлення й маршрутизацію ризиків, кризову психологічну комунікацію в критичних інцидентах, профілактику конфліктів через діалог і партнерську взаємодію, підтримку суб'єктивного відчуття безпеки як базової передумови розвитку дитини.

Важливо, що професійна діяльність поліцейських служби освітньої безпеки не обмежується контрольно-наглядовою функцією, а спрямована на побудову стабільної, етичної та психологічно чутливої взаємодії. Ефективна комунікація є визначальною професійною компетентністю поліцейського служби освітньої безпеки. Аналіз практики засвідчує: більшість шкільних конфліктів і криз виникають не через брак повноважень, а через: комунікативні розриви, емоційну ескалацію, недостатню травмоінформовану чутливість, невміння своєчасно стабілізувати власний емоційний стан у напруженому діалозі. Розвинені навички взаємодії дають змогу запобігати конфліктам на ранніх стадіях, знижувати рівень напруженості під час кризи, ефективно комунікувати з огляду на вікові й когнітивні особливості дітей та формувати культуру безпеки через довіру й діалог, а не через директивність.

Цей практичний poradnik створено для того, щоб надати поліцейським служби освітньої безпеки: структуровані, психологічно валідні та прикладні інструменти професійної комунікації; техніки емоційної саморегуляції та деескалації

діалогу; алгоритми взаємодії з учнями, батьками й педагогами; сценарії комунікації у складних і кризових ситуаціях; орієнтири безбар'єрного й етичного спілкування з дітьми.

Видання розроблено з огляду на реальні умови несення служби, зокрема: комунікації під час тривалих повітряних тривог, взаємодії з дітьми, що мають досвід травми, втрати або хронічного стресу, запобігання конфліктам в умовах високої емоційної напруженості, необхідності чітких, людських і зрозумілих комунікативних рішень у школі.

Мета poradnika – підвищити якість професійного діалогу, зміцнити довіру між поліцією та освітнім середовищем, посилити психологічну безпеку дітей і сформувати стійкі моделі комунікації, що запобігають кризам і підтримують ефективне правозастосування через взаєморозуміння.

РОЗДІЛ 1

ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ

ПОЛІЦЕЙСЬКОГО СЛУЖБИ ОСВІТНЬОЇ БЕЗПЕКИ: РОЛЬ, ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ТА ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ

1.1. Роль і значення служби освітньої безпеки

Служба освітньої безпеки є ключовою ланкою сучасної системи захисту прав дитини, профілактики правопорушень і підтримання психологічно безпечного й фізично захищеного освітнього середовища. Її діяльність має міжвідомчий і міждисциплінарний вимір, поєднуючи правозастосовну, психологічну, просвітницьку й координаційну функції, та спрямована на неперервний супровід дитини впродовж усього періоду здобуття освіти.

Функціонування служби освітньої безпеки ґрунтується на таких принципах:

- превентивності та раннього виявлення ризиків;
- партнерської взаємодії та довіри;
- оперативного й етичного реагування;
- орієнтації на найкращі інтереси дитини;
- людиноцентричний підхід до безпеки.

Основними завданнями служби освітньої безпеки є такі:

1. Забезпечення психологічної та фізичної безпеки учнів – реагування на випадки булінгу, насильства, кіберзагроз, а також на вияви суїцидальних і саморуйнівних ризиків.

2. Профілактика правопорушень серед дітей і підлітків – управління ризиками, раннє виявлення девіантних виявів поведінки, робота з дітьми та підлітками груп ризику.

3. Просвітницька та профілактична діяльність – проведення тренінгів, занять та інформаційних заходів з питань безпеки, правової обізнаності, медіа- та цифрової грамотності.

4. Партнерська взаємодія з педагогами, батьками й адміністрацією закладу освіти – консультування, інформування, координація спільних дій та участь у вирішенні складних і конфліктних ситуацій.

5. Підтримка і супровід дітей у кризових ситуаціях – робота з гострими психоемоційними станами, наслідками

травматичних подій, зокрема й тих, які пов'язані з воєнними діями та соціальною нестабільністю.

Служба освітньої безпеки виконує *функцію* містка між дитиною, школою, родиною та сектором безпеки, у межах чого безпека розглядається не як формальний режим контролю, а як умова розвитку, довіри, діалогу та правосвідомості.

Значення служби освітньої безпеки. Її суспільна й інституційна цінність полягає в тому, що вона:

- забезпечує формування безпечного, підтримувального та психологічно сприятливого освітнього простору, необхідного для гармонійного розвитку особистості;

- запобігає конфліктам і правопорушенням на ранніх стадіях, знижуючи ймовірність ескалації криз;

- сприяє зміцненню довіри дітей, батьків і педагогів до правоохоронних органів через етичну, чутливу й доказову комунікацію;

- формує в закладі освіти культуру взаємоповаги, відповідальної поведінки та правосвідомості;

- забезпечує сталий комунікативний зв'язок між освітнім середовищем, суспільством і правоохоронними інституціями;

- підтримує розвиток комунікативної компетентності поліцейських як основного чинника освітньої безпеки;

- сприяє впровадженню в освітні заклади культури безпеки, заснованої на діалозі, емоційній саморегуляції та взаєморозумінні, що посилює ефективність правозастосування без директивності.

1.2. Психологічна складова професійної комунікації поліцейських

Професійна комунікація поліцейського ґрунтується на усвідомленому застосуванні психологічних знань про механізми поведінки людини, її емоційні, когнітивні й мотиваційні реакції. У освітньому середовищі взаємодія відбувається в умовах високої емоційної динаміки, вікової сенситивності та частого впливу стресорів (конфлікти в дитячому колективі, взаємодія з дорослими в стані напруги, інформаційні перевантаження, повітряні тривоги тощо). За таких умов ефективність діалогу визначається не формальною процедурою, а психологічною точністю контакту.

Психологічна складова професійної комунікації поліцейського охоплює:

– емоційний інтелект і саморегуляцію – здатність розпізнавати власні емоції, керувати ними, знижувати внутрішню напруженість і запобігати емоційній ескалації діалогу;

– соціально-психологічну чутливість – уміння помічати стан співрозмовника (учня чи дорослого), адекватно інтерпретувати невербальні сигнали й адаптувати стиль комунікації;

– когнітивну адаптацію повідомлень – добір мовленнєвих конструкцій, зрозумілих для відповідної вікової групи, без надлишкової директивності та подвійних сенсів;

– травмоінформований підхід – коректне реагування на поведінкові вияви дітей, які можуть бути наслідком стресу, втрати, тривалої невизначеності або травматичного досвіду;

– конфліктостійкість і деескалацію – застосування технік, що знижують напруженість, а не посилюють суперечність;

– етичну комунікацію – дотримання конфіденційності, поваги до гідності дитини, недопущення стигматизації та збереження безпечних меж у спілкуванні.

У шкільному середовищі довіра формується не завдяки формальному статусу, а через якість щоденної професійної взаємодії. Тому психологічна складова комунікації поліцейського є: фундаментом довіри та партнерського діалогу, дієвим засобом превенції конфліктів, важливим чинником психологічної безпеки дитини, інструментом підвищення ефективності правозастосування через взаєморозуміння, а також необхідною умовою становлення комунікативної культури безпеки в освітніх закладах.

Практичне втілення цих завдань потребує від поліцейського розвинення **навичок**, а саме:

1. Розуміння психоемоційного стану співрозмовника.

У професійній комунікації поліцейській служби освітньої безпеки взаємодіє з дітьми, педагогами й батьками, емоційні реакції яких можуть суттєво різнитися залежно від віку, досвіду й контексту ситуації. Найбільш *типovими психоемоційними станами співрозмовників* у школі є:

- тривога й підвищене очікування загрози;
- страх перед наслідками події чи розмови;
- недовіра або досвід попередніх негативних контактів;
- відчуття несправедливості, упередженості чи тиску;

- сором, провина або страх бути осудженим;
- фрустрація, розгубленість, емоційне перевантаження.

Їх розпізнавання вимагає уваги до мовлення, мікроемоцій, невербальних маркерів, поведінкових змін і ситуативного контексту. *Уміння точно ідентифікувати стан співрозмовника дає змогу:*

- обирати відповідний стиль і тон діалогу;
- коригувати темп подання інформації;
- мінімізувати спротив і ризик емоційної ескалації;
- комунікувати з дитиною без ретравматизації;
- створювати умови для конструктивного, безпечного й результативного діалогу.

2. Управління власними емоціями поліцейського.

Ефективний професійний діалог у школі передбачає, що поліцейський є емоційно стабільною стороною контакту, здатною запобігати афективному «зараженню» конфліктом. Навички емоційної саморегуляції охоплюють:

- контроль імпульсивних та автоматичних афективних реакцій;
- збереження ясності мислення в умовах емоційного тиску;
- підтримання спокійного тону навіть у провокативному діалозі;
- стресостійкість, витримку та здатність діяти без емоційної ескалації;
- повернення до емоційної рівноваги після критичного контакту.

Ці *навички* є особливо важливими під час:

- взаємодії з дітьми, що переживають стрес або травматичний досвід;
- комунікації з агресивно налаштованими чи емоційно збудженими дорослими;
- діалогу в умовах повітряної тривоги, паніки або високої колективної напруженості;
- розв'язання кризових і конфліктних ситуацій, під час яких спокій поліцейського є фактором деескалації.

3. Побудова довіри як основа комунікації в школі.

Довіра в освітньому середовищі – це динамічний психологічний феномен, що формується через передбачуваність,

етичність і послідовність поведінки. Без довіри неможливі ні профілактична робота, ні ефективне реагування на складні ситуації. Її *формування забезпечується через:*

- відкритість і доброзичливість у контакті;
- єдність слова та дії, відсутність суперечностей;
- чесне й коректне пояснення мотивів і меж втручання;
- виконання домовленостей і послідовність рішень;
- повагу до гідності дитини й недопущення стигматизації;
- людиноцентричний підхід, у межах якого найкращі інтереси дитини є безумовним пріоритетом.

Сформована довіра дає змогу:

- запобігати конфліктам до їх появи;
- створювати середовище, у якому дитина не боїться говорити;
- отримувати точну інформацію без тиску;
- упроваджувати культуру безпеки через співпрацю, а не директивність;
- посилювати легітимність поліцейського втручання через взаєморозуміння.

4. Емпатія та активне слухання.

Емпатія для поліцейського – це здатність зрозуміти переживання іншого без втрати професійної позиції та меж контакту. У поєднанні з активним слуханням вона є інструментом деескалації та довіри. *Активне слухання передбачає:*

- уважне сприйняття змісту без перебивання й оцінювання;
- уточнення фактів через відкриті, неоцінні запитання;
- відображення сутності почутого для перевірки розуміння;
- відстеження невербальних реакцій для адаптації діалогу;
- фокус на співрозмовнику, а не на власній реакції.

Активне слухання дає змогу:

- отримати повну, точну й достовірну інформацію;
- знизити емоційну напруженість діалогу;
- попередити ескалацію конфлікту;
- сформувані відчуття поваги та «бути почутим»;
- посилити довіру до поліцейського як до фахівця, що діє через діалог і взаєморозуміння.

1.3. Особливості комунікації з дітьми, педагогами та батьками

У шкільному середовищі комунікація є базовим інструментом професійної діяльності поліцейського служби освітньої безпеки, що визначає ефективність реагування на безпекові виклики, профілактику конфліктів та якість міжособистісної взаємодії. Результативність професійного контакту вимірюється не лише оперативним вирішенням конкретної ситуації, а й *рівнем сформованої довіри до служби освітньої безпеки як інституції*, здатної забезпечувати психологічну та правову захищеність дитини.

Вікові, когнітивні, емоційні й соціально-рольові відмінності між дітьми, педагогами та батьками зумовлюють необхідність *диференційованого, етичного та психологічно чутливого комунікативного підходу*, за якого точність змісту поєднується зі здатністю запобігати ескалації напруженості й підтримувати конструктивний діалог. Ці завдання описують специфіку комунікації з кожною з основних груп освітнього процесу.

1. Особливості комунікації з дітьми.

Діти сприймають поліцейського не як носія повноважень, а як *перший досвід контакту з формальною структурою*, тому характер цього діалогу визначає готовність дитини слухати, довіряти та співпрацювати. Комунікація з дітьми потребує врахування їхніх вікових, когнітивних і психоемоційних характеристик.

Для дітей характерними особливостями є те, що вони:

- мають обмежений когнітивний і життєвий досвід, який іще формується;
- краще розуміють просту, образну й структуровану інформацію, ніж складні абстрактні формулювання;
- можуть не розпізнавати логіку юридичних конструкцій і термінів, що вимагає їх перекладу доступною мовою;
- реагують швидше емоційно, ніж раціонально, особливо в стані стресу чи напруженості;
- можуть демонструвати страх, розгубленість, сором або недовіру до правоохоронця як до незнайомого дорослого в однострої;

– у кризі чи конфлікті схильні до афективних реакцій, уникання діалогу або замовчування інформації.

У зв'язку з цим для поліцейського важливо *будувати комунікацію так, щоб дитина відчувала:*

- спокійний, доброзичливий і безпечний тон контакту;
- зрозумілість повідомлень без подвійних смислів і складних термінів;
- повагу до її гідності без оцінювання чи тиску;
- психологічну безпеку та право говорити без страху осуду;
- передбачуваність і чесність реакції дорослого, який слухає.

Рекомендований стиль взаємодії з дитиною передбачає:

- м'який, урівноважений тон мовлення й емоційну стабільність комунікатора;
- використання коротких, простих і зрозумілих фраз;
- пояснення складних понять через життєві приклади, а не визначення;
- відсутність психологічного тиску, залякування, директивних оцінок чи стигматизації;
- підтримку контакту через активне слухання, уточнення й делікатні навідні запитання;
- у кризі – застосування технік деескалації та стабілізації діалогу, а не посилення суперечності.

Ефективна комунікація з дитиною:

- знижує рівень тривоги та спротиву до діалогу;
- підсилює готовність ділитися інформацією;
- створює підґрунтя для довіри й співпраці;
- мінімізує ризик замовчування важливих обставин;
- є необхідною передумовою захисту прав та інтересів дитини без ретравматизації.

2. Особливості комунікації з педагогами.

Педагоги є основними суб'єктами освітнього процесу, які забезпечують розвиток дитини й водночас щоденно працюють у середовищі підвищених соціальних і безпекових ризиків. Їхня професійна діяльність відбувається в умовах значного емоційного навантаження, хронічного дефіциту ресурсів, постійної необхідності ухвалювати швидкі рішення й адаптуватися до воєнних викликів, що суттєво впливає на комунікацію із зовнішніми інституціями, зокрема правоохоронними органами.

У професійному діалозі поліцейський служби освітньої безпеки має враховувати, що педагоги:

- часто переживають емоційне та професійне вигорання, що знижує толерантність до стресових контактів;

- демонструють високий рівень відповідальності за дітей в обмежених можливостях впливу на безпекові процеси;

- можуть мати досвід упередженого або директивного спілкування з контролюючими структурами, що формує комунікативний бар'єр;

- інколи побоюються осуду, службових перевірок або персональної відповідальності, навіть коли запит спрямовано на допомогу, а не оцінювання;

- потребують чіткої координації дій без емоційного тиску та формальних оцінок.

Ефективна комунікація з педагогами дає змогу:

- знижувати внутрішній спротив і рівень напруженості в діалозі;

- переводити контакт у площину партнерської взаємодії;

- оперативно й конструктивно узгоджувати дії в умовах кризи;

- формувати спільні комунікативні межі безпеки, у яких обидві сторони діють як команда, а не як опоненти;

- зміцнювати довіру між школою та службою освітньої безпеки як стабілізуючою, а не директивною інституцією.

Комунікація поліцейського з педагогом має ґрунтуватися на:

- повазі до професійної ролі вчителя;

- визнанні складності умов його роботи без оцінних суджень;

- прозорості намірів і меж взаємодії;

- діалоговій координації, лаконічності, психологічній чутливості та спокійному тоні контакту;

- передбачуваності реакцій і послідовності дій.

Такий стиль взаємодії підвищує результативність спільних безпекових рішень, сприяє деескалації емоційного фону в школі та утверджує культуру безпеки, побудовану на взаєморозумінні, співпраці й довірі.

3. Особливості комунікації з батьками.

Взаємодія з батьками є емоційно насиченою та смислово чутливою складовою шкільної комунікації, особливо в ситуаціях, що стосуються безпеки, благополуччя або

поведінкових змін дитини. У таких контактах поліцейський служби освітньої безпеки має справу не лише з інформаційним обміном, а й із психологічними механізмами батьківської захисної реакції, що можуть впливати на тон, динаміку й результативність діалогу.

У процесі комунікації важливо враховувати, що батьки:

– часто перебувають у стані підвищеної емоційної напруженості або тривоги, особливо коли відчують загрозу для дитини;

– можуть демонструвати імпульсивні або захисні реакції, спричинені страхом, провинною чи потребою негайно «стати на бік дитини»;

– мають схильність до полярного оцінювання ризиків: їхнього недооцінення або значного перебільшення;

– можуть інтерпретувати комунікацію як критику батьківської ролі, а не як пропозицію співпраці, якщо тон контакту є невдало обраним;

– потребують чітких, логічних і психологічно коректних пояснень без звинувачувальної тональності.

Ефективно вибудована комунікація надає можливість поліцейському:

– знижувати конфліктний потенціал діалогу та стабілізувати емоційний фон контакту;

– переводити розмову від афективної реакції до конструктивного пошуку рішень;

– формувати довіру до служби освітньої безпеки через передбачуваність, чесність і професійний спокій;

– утверджувати в батьків відчуття, що комунікацію спрямовано на допомогу й захист, а не на осуд чи перевірку;

– залучати їх до усвідомленої спільної відповідальності за безпеку й благополуччя дитини.

Важливою умовою є збереження партнерського стилю контакту, де батьки стають не об'єктом реагування, а учасниками безпекового рішення. Такий підхід дає змогу не лише врегульовувати окремі ситуації, а й підсилювати батьківський ресурс у системі безпеки школи, створюючи модель взаємодії, засновану на довірі, діалозі та спільних діях в інтересах дитини.

1.4. Психологічні чинники ефективної взаємодії поліцейського з різними групами учасників освітнього процесу

Ефективність професійної взаємодії поліцейського в шкільному середовищі значною мірою залежить від психологічних чинників, що впливають на сприйняття, інтерпретацію інформації та емоційне реагування співрозмовників. Усвідомлення цих чинників дає змогу поліцейському *точніше налаштовувати діалог, керувати його динамікою та попереджати емоційну ескалацію*, зберігаючи змістову ясність і безпекову спрямованість контакту.

Психологічні чинники діють *водночас і взаємопов'язано*, створюючи загальний емоційно-комунікативний фон взаємодії з учнями, педагогами й батьками. Первинним рівнем такого контакту є *перцепція* – *те, як поліцейського бачать, чують і відчують у діалозі*, адже перше враження часто визначає готовність співрозмовника довіряти й взаємодіяти.

1. Перцептивні чинники.

Перцептивні чинники охоплюють первинне вербальне й невербальне сприйняття поліцейського та формують перше враження, яке визначає подальшу траєкторію комунікації ще до оцінювання змісту повідомлення.

До ключових перцептивних маркерів належать:

- тональність, гучність і м'якість/різкість голосу;
- міміка, мікровирази й загальна емоційна нейтральність обличчя;
- жести, постава й поза, що сигналізують про спокій або напруження;
- темп мовлення, паузація та плавність подання інформації.

У шкільному середовищі навіть нейтральний зміст, поданий через *суперечливі невербальні сигнали*, може спричинити недовіру, тривожність або захисний спротив. Особливо це виявляється, якщо:

- слова звучать спокійно, але тіло «кричить» про роздратування;
- голос є надто гучним або швидким для стану співрозмовника;

– відсутній зоровий контакт або поза є закритою/домінуючою.

Усвідомлений контроль перцептивної поведінки дає змогу поліцейському:

- знижувати тривожність у контакті;
- формувати відчуття безпеки ще до змістового обміну;
- створювати базу для конструктивної, партнерської взаємодії;
- попереджати емоційне «зараження» конфліктом.

2. Когнітивні фільтри та упередження.

Кожен учасник освітнього процесу сприймає події через *індивідуальні когнітивні фільтри* – систему внутрішніх установок, очікувань, попереднього досвіду й соціально-рольових інтерпретацій, що визначають, як саме інформацію буде осмислено ще до моменту її раціонального аналізу. Ці фільтри формуються під впливом віку, професійної ролі, емоційної ідентичності та минулих контактів з формальними структурами.

У шкільному середовищі найбільш типовими є такі *моделі когнітивної інтерпретації*:

– діти осмислюють події через емоційні враження, без глибокої причинно-наслідкової логіки, що може призводити до спрощення або персоналізації ситуації;

– педагоги інтерпретують інформацію через професійні установки, нормативні межі, посадову відповідальність і педагогічний досвід, що інколи посилює потребу в чітких правилах та алгоритмах;

– батьки сприймають події через призму захисної ідентичності, орієнтованої на безпеку дитини, що може викликати когнітивні перекося у вигляді недооцінення або перебільшення ризиків;

– адміністрація школи схильна аналізувати ситуації з огляду на організаційну стабільність, репутаційні наслідки й міжвідомчу взаємодію.

Для поліцейського важливою є здатність:

– відокремлювати факти від інтерпретацій, зберігаючи об'єктивність висновків;

– пояснювати логіку власних дій у зрозумілий спосіб, без надмірної термінологічності;

– не знецінювати суб’єктивний досвід співрозмовника, навіть коли його інтерпретація відрізняється від фактичної канви події;

– уникати когнітивної пастки «я знаю краще», замінюючи її моделлю «я поясню, щоб ми розуміли однаково»;

– використовувати уточнювальні, а не оцінні фрази, що знижує захисний спротив у контакті.

Урахування когнітивних фільтрів надає поліцейському можливість:

– запобігати помилковим причинним атрибуціям;

– знижувати ризик комунікативного непорозуміння;

– мінімізувати ймовірність емоційної та поведінкової ескалації;

– підтримувати конструктивність діалогу навіть за розбіжності оцінок;

– ухвалювати безпекові рішення на основі фактів, а не когнітивних викривлень.

Когнітивні фільтри неможливо усунути, але їх можна професійно мінімізувати й компенсувати комунікацією, що сприятиме налагодженню взаєморозуміння між сторонами діалогу, забезпечуючи його чіткість, безпеку та результативність.

3. Емоційні реакції.

Емоційний стан учасників освітньої взаємодії є первинним регулятором готовності до діалогу, співпраці й ухвалення рішень. У шкільному середовищі емоції часто передують раціональному аналізу подій, особливо в умовах стресу, конфлікту або кризового інциденту. Поліцейській служби освітньої безпеки має враховувати, що емоційна інтерпретація ситуації може домінувати над логікою змісту, впливаючи на те, як буде сприйнято будь-яке професійне повідомлення.

Для професійної комунікації характерною є така залежність:

– підвищена емоційна напруженість призводить до зниження здатності до співпраці й конструктивного слухання;

– спокійна, урівноважена й послідовна поведінка поліцейського призводить до стабілізації емоційного фону співрозмовника та групи загалом;

– емоційна деескалація призводить до підвищення готовності до спільного пошуку рішень.

Емоційні реакції в школі можуть виявлятися у вигляді:

- афективного спротиву («мене не чують», «нас звинувачують», «я мушу захищати дитину»);
- імпульсивних висловлювань або дій, що маскують страх, сором чи провину;
- уникання діалогу, замовчування інформації або оборонної агресії;
- когнітивного викривлення оцінки подій через емоційне перевантаження.

Тому поліцейському важливо:

- зберігати власну емоційну стабільність як професійний стандарт контакту;
- не відповідати емоцією на емоцію, а діяти як стабілізуюча сторона діалогу;
- використовувати спокій як інструмент деескалації, що впливає не лише на індивідуального співрозмовника, а й на загальний емоційний стан групи;
- спрямовувати комунікацію від афекту до дії, без знецінення переживань, але й без їхнього підсилення.

Контроль власних емоцій і здатність регулювати емоційний фон діалогу є не лише бажаною навичкою, а й визначальною умовою ефективної взаємодії в освітньому середовищі, що забезпечує довіру, знижує конфліктність і підсилює готовність сторін до конструктивних безпекових рішень.

4. Рівень довіри.

У шкільному середовищі довіра є основним психологічним регулятором комунікації, що визначає готовність учасників до діалогу, відкритості, обміну інформацією та спільного ухвалення безпекових рішень. Вона є своєрідним соціально-психологічним капіталом взаємодії, без якого навіть формально коректні та юридично обґрунтовані дії можуть сприйматися як неефективні, загрозливі або упереджені.

Рівень довіри у професійному контактi з поліцейським формується через поєднання таких детермінант:

- професійної компетентності та комунікативної спроможності поліцейського, що підтверджуються якістю пояснень і діалогу;
- відкритості й щирості спілкування без прихованих смислів або директивної оцінки;
- доброзичливого й поважного ставлення, яке не стигматизує, не знецінює й не провокує захисний спротив;

- узгодженості між висловлюваннями й поведінкою;
- послідовності слів, рішень і дій, що робить комунікацію передбачуваною та психологічно безпечною.

Втрата довіри:

- ускладнює професійну маршрутизацію навіть правильних рішень;
- провокує спротив, замовчування або емоційну ескалацію;
- створює ризик розриву контакту між школою, дитиною та службою безпеки;
- може знижувати ефективність реагування не через зміст дій, а через їх комунікативне неприйняття.

Підтримання й зміцнення довіри є стратегічним професійним завданням, оскільки воно:

- забезпечує сталу ефективність служби освітньої безпеки як інституції, що діє через діалог і взаєморозуміння;
- підсилює готовність дітей і дорослих звертатися по допомогу на ранніх стадіях ризику;
- мінімізує конфліктний потенціал у кризі;
- формує в школі культуру безпеки, засновану на співпраці, а не на комунікативному розриві;
- сприяє ефективному правозастосуванню через спільність розуміння, а не примус до згоди.

5. Психологічна ресурсність поліцейського.

Психологічна ресурсність є інтегральною характеристикою професійної спроможності поліцейського, що визначає його здатність підтримувати конструктивний контакт і якісно виконувати службові завдання в умовах тривалого емоційного навантаження, стресу та ситуативної невизначеності, притаманної шкільному середовищу. Вона формується на основі внутрішніх адаптаційних, емоційних, когнітивних і соціальних ресурсів, які дають змогу поліцейському залишатися стабілізуючою стороною комунікації, не підсилюючи напругу, а керуючи нею.

Ресурсний стан забезпечує поліцейському:

- витримку, самоконтроль і керування імпульсивними реакціями;
- адекватність емоційного й поведінкового реагування в конфліктних і кризових ситуаціях;

- готовність до діалогу без переходу в захисну або домінуючу позицію;
- здатність стабілізувати емоційний фон співрозмовника (дитини чи дорослого);
- спроможність заспокоїти, підтримати та спрямувати діалог до рішень, не знецінюючи переживань, але й не посилюючи афект.

Недостатній рівень психологічної ресурсності:

- підвищує імовірність професійного вигорання й емоційної виснаженості;
- збільшує ризик комунікативних розривів, афективних реакцій і спрощених рішень у кризі;
- може призводити до емоційного «зараження» конфліктом замість його врегулювання;
- знижує здатність утримувати довіру й безпечні межі контакту;
- формує підґрунтя для помилок не змісту, а форми взаємодії, які в школі мають критичні наслідки.

Розвиток психологічної ресурсності є професійною необхідністю та стратегічним завданням служби, оскільки поліцейський за таких умов:

- стає фактором емоційної стабільності для всіх сторін взаємодії;
- забезпечує безпечну комунікацію без директивного тиску або афективного зриву;
- підсилює готовність учасників діалогу чути й діяти разом;
- формує модель взаємодії, у межах якої поліцейський є джерелом регуляції, а не ескалації;
- створює передумови для ефективного правозастосування через взаєморозуміння й довіру, а не примус.

Психологічна стійкість і професійна ресурсність поліцейського є передумовою ефективною, етичною та безпеково коректною взаємодії в освітньому середовищі, що забезпечує довготривалу результативність служби освітньої безпеки та мінімізує ризик комунікативних і емоційних помилок у контакті з дітьми й дорослими.

1.5. Базові принципи професійної комунікації в освітньому середовищі

Професійна комунікація поліцейського в освітньому середовищі ґрунтується на *поєднанні правової легітимності та психологічної валідності контакту*, у межах якого безпека дитини забезпечується не директивністю, а якістю діалогу, передбачуваністю поведінки й довірою. Тому взаємодія має ґрунтуватися не лише на формальних нормативних вимогах, а й на людиноцентричних комунікативних принципах, що дають змогу точно передавати зміст, регулювати емоційний фон і зберігати безпечні межі професійного контакту.

Дотримання цих принципів забезпечує поліцейському можливість:

- діяти впевнено, послідовно та психологічно стабільно навіть у ситуаціях високої емоційної динаміки;
- переводити діалог від афекту до спільного пошуку рішень, не підсилюючи напругу;
- підтримувати об'єктивність висновків без знецінення переживань співрозмовника;
- вибудовувати довіру як стійкий комунікативний капітал служби;
- захищати права дитини завдяки взаєморозумінню та партнерській координації дій, а не примусу до згоди;
- формувати в школі культуру безпеки через діалог і взаємну відповідальність.

1. Принцип доброзичливості.

У шкільному середовищі доброзичливість є первинним психологічним маркером безпечного контакту, який формує емоційні межі діалогу й визначає перше враження про поліцейського ще до оцінювання змісту його повідомлень. Вона є професійним інструментом комунікації, що знижує напруженість, мінімізує спротив і створює передумови для взаємодії на основі довіри.

Доброзичливість у професійному діалозі реалізується через:

- відкритий, спокійний і неконфронтаційний тон мовлення, без змагальної або звинувачувальної інтонації;
- чітку, просту й доступну мову, без професійного жаргону та надмірної термінологічності;
- демонстрацію щирого наміру допомогти й захистити, а не лише зафіксувати обставини;

- визнання гідності й особистості співрозмовника, навіть у ситуаціях незгоди з його поведінкою;
- емоційне розмежування, тобто прийняття людини як особистості без схвалення дій, що створюють ризики;
- фокус на рішенні, а не на провині як комунікативній меті контакту.

Доброзичливість не виявляється в поблажливості чи потуранню порушенням, а є усвідомленою стратегією деескалації, що дає змогу перевести контакт із площини афекту в площину дії. Її завдання – заспокоїти діалог, а не виграти його.

Дотримання принципу доброзичливості забезпечує:

- швидке зниження тривоги й спротиву до контакту;
- встановлення стабільного комунікативного зв'язку з дитиною або дорослим;
- попередження емоційної ескалації, що часто є тригером шкільних конфліктів;
- збереження довіри до служби освітньої безпеки як стабілізуючої інституції;
- створення умов для конструктивного, чесного й результативного діалогу, орієнтованого на захист прав та інтересів дитини.

Цей принцип є основою для всієї подальшої взаємодії, тому наступні дії розкривають, як саме доброзичливість поєднується з професійними межами, чіткістю повідомлень та алгоритмами безпекового діалогу, не втрачаючи вимогливості до змісту, причому трансформуючи форму контакту в психологічно ефективну.

2. Принцип нейтральності.

Нейтральність у професійному діалозі є гарантом змістової об'єктивності, процедурної справедливості та психологічної безпеки контакту. Вона забезпечує сприйняття поліцейського як неупередженого комунікатора, здатного чути всі сторони й ухвалювати рішення на основі фактів, а не емоцій чи ситуативних оцінок.

Реалізація принципу нейтральності передбачає, що поліцейський:

- утримується від оцінних суджень, узагальнень та ярликів, які можуть провокувати спротив або стигматизацію;
- обирає фактологічну, а не афективну форму мовлення, уникаючи звинувачувальних або емоційно «заряджених» формулювань;

- фокусується на обставинах і поведінкових виявах, а не на особистості як джерелі проблеми;
- забезпечує баланс уваги між усіма сторонами діалогу, демонструючи рівну повагу до кожного учасника;
- зберігає професійний спокій та емоційну дистанцію, не підсилюючи конфлікт через власну реакцію;
- перевіряє розуміння через уточнення, а не через твердження «хто правий».

Особливого значення нейтральність набуває під час:

- розгляду випадків булінгу;
- міжособистісних конфліктів у дитячому або дорослому колективі;
- діалогів із батьками, які можуть сприймати контакт як критику;
- ситуацій емоційного протистояння між учасниками взаємодії;
- кризової комунікації під час тривог або критичних інцидентів у школі.

Психологічний ефект нейтральності полягає в тому, що вона:

- знижує комунікативний спротив і афективний «градус» контакту;
- формує відчуття справедливого, безпечного й прогнозованого діалогу;
- переводить комунікацію в площину узгодження дій замість змагання позицій;
- створює умови для відкритого обміну інформацією без страху осуду;
- підсилює готовність учасників до співпраці та спільної відповідальності за рішення.

Нейтральність не є пасивною позицією, а є усвідомленою професійною стратегією управління діалогом, що забезпечує довіру, знижує конфліктність і створює основу для застосування подальших комунікативних технік, алгоритмів та інструментів взаємодії.

3. Принцип поваги.

У професійній комунікації поліцейського повага є етичним і психологічним каркасом безпечної взаємодії, що забезпечує прийняття інформації, знижує спротив до діалогу та підтримує конструктивність контакту навіть у ситуаціях конфлікту чи кризи. У шкільному середовищі, у якому учасники

комунікації мають різний вік, досвід і соціальні ролі, повага є регулятором тону взаємодії та фундаментом утворення довіри.

Реалізація принципу поваги передбачає, що поліцейський:

– визнає гідність кожного співрозмовника – дитини, педагога чи батьків – незалежно від статусу, віку або обставин діалогу;

– не допускає примусу, тиску, знецінення чи приниження як форми впливу в комунікації;

– пояснює права, обов'язки та логіку власних дій чітко й доступно, без надмірної термінологічності та без позиції «я знаю краще»;

– уважно ставиться до думок і переживань, визнаючи їх як частину контексту контакту, але не підмінюючи ними факти;

– коректно веде діалог, не перебиваючи, не оцінюючи, не нав'язуючи ярликів;

– демонструє професійну рівність у контакті, у межах якого повага виражається через стиль взаємодії, а не через домінування.

Психологічний ефект поваги полягає в тому, що вона:

– створює відчуття психологічної безпеки контакту;

– зміцнює довіру до служби освітньої безпеки як людиноцентричної інституції;

– підвищує готовність співрозмовників до відкритого діалогу й обміну інформацією;

– забезпечує прийняття рішень без конфронтаційної динаміки;

– сприяє узгодженню дій замість змагання позицій;

– формує в школі культуру взаємоповаги як елемент безпеки, а не лише етикету.

Повага в комунікації є професійною стратегією, що визначає якість діалогу, ефективність реагування та довготривалу результативність взаємодії поліцейського з усіма учасниками освітнього процесу.

4. Принцип безпечності комунікації.

У взаємодії поліцейського з учасниками освітнього процесу безпечність комунікації є професійним стандартом контакту, що забезпечує відкритість діалогу, достовірність інформаційного обміну та психологічну стабільність взаємодії. У шкільному середовищі, особливо під час роботи з дітьми та дорослими в стані стресу, поліцейський має бути джерелом безпеки в діалозі, а не додатковим стресором ситуації.

Безпечна комунікація означає створення такого емоційно-комунікативного простору, у якому співрозмовник:

– не очікує покарання чи негативних наслідків як результату розмови;

– не боїться висловлювати думки й переживання, навіть коли йдеться про чутливі або конфліктні обставини;

– відчуває повагу та захищеність у контакті з поліцейським;

– може повідомляти правдиву інформацію без страху осуду, стигматизації чи репутаційних ризиків;

– не відчуває тиску «сказати правильно», а відчуває право сказати чесно.

Для поліцейського реалізація цього принципу передбачає:

– спокійний, рівний і передбачуваний тон контакту;

– уникання оцінних або директивно-звинувачувальних фраз;

– пояснення мети взаємодії через логіку допомоги й захисту, а не контролю;

– визнання емоцій співрозмовника без їх підсилення;

– чітке розмежування між розмовою та процедурним реагуванням, щоб контакт не сприймався як допит або перевірка;

– збереження конфіденційності й безпечних меж контакту.

Психологічний і професійний ефект безпечної комунікації полягає в тому, що вона:

– підвищує готовність до діалогу й обміну інформацією;

– мінімізує замовчування або викривлення фактів через страх;

– знижує конфліктність контакту;

– дає змогу виявляти реальні проблеми, а не їхні соціально-бажані версії;

– попереджає емоційну ескалацію як часту причину шкільних криз;

– створює підґрунтя для результативних рішень, що сприймаються як справедливі й безпечні, а не нав'язані.

Безпечність у комунікації є першою умовою успішного правозастосовного та профілактичного контакту в школі, що надає поліцейському можливість діяти психологічно точно, етично й результативно в умовах повсякденної служби та кризового реагування.

Ці принципи становлять не сукупність ізольованих правил, а цілісну систему професійної комунікації, дотримання якої забезпечує ефективність, психологічну й процедурну безпеку контакту та людиноцентричну спрямованість діяльності служби освітньої безпеки, зберігаючи її гуманістичний зміст і практичну результативність у взаємодії з усіма учасниками освітнього процесу.

РОЗДІЛ 2

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

2.1. Психологічні особливості сприйняття інформації

Побудова комунікативної стратегії поліцейського в шкільному середовищі має враховувати, що *сприйняття інформації визначається не лише її змістом, а й контекстом подання, емоційним фоном і когнітивною готовністю співрозмовника*. Людина обробляє повідомлення вибірково, фокусуючись передусім на сигналах, які вона вважає найбільш значущими для власної безпеки або емоційного стану.

У процесі взаємодії важливо враховувати, що:

– інформація сприймається селективно, тобто увагу утримують емоційні стимули, інтонація, поведінкові акценти комунікатора, тоді як інші деталі залишаються поза фокусом;

– діти й підлітки є більш чутливими до форми, ніж до складного змісту, швидко відволікаються, персоналізують нейтральні повідомлення й легше реагують на емоційний, ніж на логічний компонент діалогу;

– перше враження формується через синхронність вербальних і невербальних сигналів (тон голосу, жести, поза, дистанція, зоровий контакт), що визначає довіру або настроєність іще до аналізу слів;

– у стані тривоги, страху чи злості здатність до раціонального слухання знижується, мислення стає фрагментарним і захисним, а наміри комунікатора можуть інтерпретуватися викривлено;

– попередній досвід і соціальне оточення впливають на інтерпретацію повідомлень, посилюючи або бар'єри, або готовність до контакту.

Практичні поради для поліцейського:

1. Добирати прості, чіткі й адаптовані до віку формулювання, що не перевантажують співрозмовника абстракціями чи термінами.

2. Відстежувати поведінкові та емоційні реакції в діалозі, оскільки вони сигналізують про реальний рівень розуміння й прийняття інформації.

3. Коригувати темп, тон і спосіб подання повідомлень відповідно до стану співрозмовника, не змінюючи фактичної суті інформації.

4. Вербалізувати емоції як частину контакту, але не як зміст рішення: фрази на кшталт «Я бачу, що зараз тяжко, я тут, щоб розібратися і допомогти» знижують спротив і підтримують довіру.

5. Використовувати емоційну валідацію без підсилення афекту, демонструючи спокій і опору в контакті.

Приклади коректної емпатійної фрази в межах цього принципу:

– «Я помічаю, що тобі/вам зараз непросто. Я поруч, щоб зрозуміти обставини і знайти безпечний шлях дій»;

– «Ти можеш говорити чесно, я тут, щоб допомогти, а не оцінювати».

Доброзичливий тон і синхронність невербальних сигналів (спокійний голос, відкрита постава, контрольована дистанція) мають діяти як стабілізуюча рамка контакту, що надає можливість переходити до подальших етапів діалогу без комунікативного розриву.

2.2. Вікова специфіка сприйняття в професійному діалозі

Комунікація поліцейського служби освітньої безпеки має бути адаптованою до віку за формою, темпом і змістом, оскільки діти, підлітки й дорослі по-різному обробляють інформацію, реагують на інтонацію, інтерпретують наміри комунікатора та приймають рішення в діалозі. Ігнорування вікової специфіки створює ризик непорозуміння, втрати контакту та емоційної ескалації, навіть коли зміст повідомлення є коректним. Усвідомлення цих відмінностей дає змогу поліцейському діяти психологічно точно, безпеково ефективно й етично коректно.

Діти (6–12 років)

Діти формують сприйняття поліцейського через первинні *сенсорні та емоційні враження*, тому тональність, жести та стиль пояснень часто є важливішими, ніж складний зміст.

Для дітей характерним є те, що вони:

- мислять конкретними, а не абстрактними категоріями;
- краще розуміють інформацію, підкріплену наочними прикладами або демонстрацією, ніж розлогі пояснення;
- швидко відволікаються, особливо в умовах емоційного напруження або втоми;
- можуть реагувати страхом, соромом, розгубленістю або імпульсивною агресією, коли не розуміють ситуації;
- сприймають інтонацію дорослого як головний сигнал безпеки або загрози.

Практичні принципи комунікації з дітьми. Для поліцейського важливо:

1. Говорити короткими, простими та зрозумілими фразами, без юридичного або професійного жаргону.

2. Підлаштовувати темп діалогу до можливостей дитини, роблячи паузи для оброблення інформації.

3. Пояснювати правила через життєві приклади або наочні демонстрації, замість абстрактних визначень.

4. Повторювати ключові домовленості та правила, щоб перевірити розуміння й закріпити контакт.

5. Вербалізувати безпеку контакту, але не як обіцянку уникнення наслідків, а як запрошення до чесності: «Тут можна говорити, я поруч, щоб допомогти, а не оцінювати».

6. Підтримувати стабільний зоровий контакт без домінування, поглядом, що сигналізує спокій, а не контроль.

7. Називати себе й мету розмови зрозуміло для дитини: «Я поліцейський Юлія/Ігор. Я тут, щоб зробити школу безпечнішою та зрозуміти, що сталося».

Приклади фраз, що відповідають віковій специфіці:

- «Ти можеш сказати чесно, я слухаю, щоб допомогти»;
- «Я поруч, ніхто тебе не принижуватиме»;
- «Давай разом подумаємо, що зробить цю ситуацію безпечнішою».

Доброзичливий, спокійний і передбачуваний стиль мовлення є для дитини емоційною опорою, що знижує тривогу, підтримує контакт і створює передумови для подальшої конструктивної взаємодії.

Підлітки (13–17 років)

Підлітковий вік є етапом становлення автономії, загостреної чутливості до справедливості та критичного аналізу намірів дорослих, тому комунікація поліцейського має

спиратися на діалог, прогнозованість і повагу до суб'єктності співрозмовника. У цьому віці довіра вибудовується через аргументацію, етичність контакту та відсутність позиційного тиску, а не через формальний авторитет.

Для підлітків характерно, що вони:

– прагнуть самостійності та контролю над обставинами діалогу;

– оцінюють дорослого як комунікатора через щирість, логічність, послідовність і відчуття справедливості контакту;

– можуть демонструвати поведінковий спротив, демонстративну байдужість або пасивно-агресивні реакції, коли відчувають нерівність у діалозі або не розуміють його мети;

– краще взаємодіють у контакті, де їх чують, не перебивають і не нав'язують оцінок.

Практичні засади комунікації з підлітками.

Поліцейському важливо:

1. Застосовувати договірний, партнерський стиль мовлення, використовуючи лаконічні, логічні та зрозумілі формулювання.

2. Залишати підлітку простір вибору, коли йдеться про формат і темп діалогу, не втрачаючи змістової визначеності контакту.

3. Визнавати право на власну позицію як факт контакту, але не як альтернативу правилам, чітко окреслюючи межі поведінки, пов'язані з психологічною, фізичною та правовою безпекою.

4. Тримати фокус на події, обставинах і фактах, а не на пошуку «винної сторони» як комунікативній меті розмови.

5. Пояснювати логіку дій через безпеку та взаємну відповідальність, а не через домінування статусу.

6. Уникати оцінності та ярликів, замінюючи їх уточненням, вирівнюванням розуміння та дією через діалог.

Приклади формулювань, що відповідають принципу вікової адаптації:

– «Я чую твою думку і поважаю її. Є правила, які існують, щоб захищати тебе й інших, тому ми діємо в їхніх межах»;

– «Мене цікавить, що саме сталося і за яких обставин, щоб ми могли зробити це безпечнішим»;

– «Ти можеш мати свою позицію, я її фіксую. Водночас важливо, щоб наші наступні дії не створювали загрози для тебе або інших»;

– «Я поруч, щоб зрозуміти ситуацію, а не оцінювати тебе як людину».

Спокійний, доброзичливий і послідовний стиль мовлення є для підлітка комунікативною опорою, що знижує емоційний спротив, підтримує відчуття справедливості контакту та створює передумови для конструктивного узгодження рішень у діалозі. Така форма взаємодії забезпечує спільність розуміння обставин події без конфронтації позицій і стає містком до ефективної комунікації з дорослими учасниками освітнього процесу, у якому основними є аргументованість, чітка координація дій та взаємна довіра.

Дорослі (батьки, педагоги)

Комунікація з дорослими учасниками освітнього процесу відбувається в межах чітких соціальних ролей, попереднього професійного й батьківського досвіду та очікування справедливого, логічного й прогнозованого діалогу. У таких контактах поліцейський має поєднувати змістову точність, структурованість повідомлень і психологічну чутливість, залишаючись стороною, що стабілізує діалог, а не підсилює напруженість.

Для дорослих характерно:

- сприйняття інформації через призму ролі, досвіду й відповідальності;
- очікування справедливого, рівного й неоцінного тону контакту;
- чутливість до суперечностей між сказаним і зробленим;
- захисні реакції у вигляді тривоги за дитину, роздратування, когнітивної оборони або виснаження внаслідок вигорання.

У діалозі з дорослими важливо враховувати, що емоційна напруженість може фрагментувати сприйняття, тому завдання поліцейського – прояснити розуміння обставин події через чіткість і партнерську координацію дій.

Практичні засади комунікації. Для поліцейського важливо:

1. Подавати інформацію структуровано й лаконічно, окреслюючи логіку взаємодії й межі повноважень у зрозумілий спосіб.

2. Чітко розмежовувати ролі в діалозі, пояснюючи мету контакту через безпеку, допомогу й узгодження дій, а не контроль.

3. Валідизувати емоційний стан співрозмовника без його підсилення, демонструючи спокій і передбачуваність реакцій.

4. Акцентувати на партнерстві й спільному пошуку рішень, замість оцінювати позиції або наміри.

5. Підтверджувати спільність мети – захист дитини, стабільність середовища й безпека взаємодії.

Приклади коректних формулювань:

– «Розумію, що ваша тривога є природною реакцією. Я поруч, щоб ми однаково зрозуміли обставини і знайшли найбезпечніший шлях дій»;

– «Моя мета – з'ясувати подію, узгодити дії та допомогти нам діяти як команда в межах безпеки»;

– «Важливо, щоб наші рішення захищали дитину і не створювали додаткових ризиків у взаємодії».

Доброчливий, спокійний і передбачуваний стиль мовлення є для дорослого сигналом не контролю, а професійної стабільності, що знижує напруженість, сприяє відкритості до діалогу й переводить контакт у площину конструктивного узгодження дій. Такий комунікативний підхід створює основу для ефективної взаємодії без конфронтації ролей, а отже – для впровадження прикладних технік комунікації.

2.3. Психологічні бар'єри та шляхи їх подолання

Ефективна взаємодія поліцейського в освітньому середовищі передбачає, що діалог зберігає *контактність, ясність і безпекову спрямованість*, навіть якщо обставини є емоційно напруженими або кризовими. Це стає можливим завдяки своєчасному розпізнаванню психологічних бар'єрів і застосуванню стратегій, що компенсують їхній вплив, не підмінюючи факти оцінками й не руйнуючи довіру. Бар'єри можуть мати емоційне, когнітивне або середовищне походження, але в професійній комунікації вони діють взаємопов'язано, тому їх подолання потребує плавної адаптації стилю діалогу без втрати змістової точності.

Види психологічних бар'єрів:

1) внутрішні – страх, сором, дефіцит довіри, емоційна напруженість, побоювання осуду;

2) зовнішні – шум, відволікаючі стимули, присутність сторонніх осіб, загальна конфліктна атмосфера, що знижує відчуття безпеки контакту;

3) когнітивні – упереджені інтерпретації, стереотипи, хибні причинні атрибуції, викривлене або вибіркоче сприйняття інформації;

4) рольові – сприйняття поліцейського як сторони контролю замість сторони координації та допомоги, відчуття нерівності або позиційного протистояння в діалозі.

Психологічні бар'єри виявляються передусім через поведінкові реакції, що сигналізують про спротив, тривогу або комунікативну самооборону. Найбільш *типовими поведінковими індикаторами є:*

– мовчання або відмова відповідати на запитання, уникання зорового контакту, згортання діалогу;

– агресивна поведінка або демонстративна байдужість, що маскує емоційне напруження чи недовіру;

– перекручування фактів або ухилення від сутності розмови, зміна фокуса на другорядні теми;

– уникання чутливих тем, замовчування важливих обставин або знецінення події;

– створення в діалозі захисної дистанції замість робочої комунікативної рамки.

Подолання психологічних бар'єрів ґрунтується на свідомій адаптації поведінки й мовлення поліцейського, що дає змогу стабілізувати контакт, вирівняти сприйняття інформації та переводити взаємодію в конструктивну площину без підсилення конфліктного фону. Поліцейський, який застосовує стратегії деескалації, діє як регулятор діалогу, формуючи умови, за яких співрозмовник може взаємодіяти без захисного спротиву або замовчування важливих обставин.

Ключові стратегії професійної деескалації та відновлення контакту:

1. Створення психологічно безпечної рамки контакту – спокійний тон, відкрита постава, регульована дистанція, вербальне пояснення правил взаємодії.

2. Активне слухання та емоційна валідація – віддзеркалення стану співрозмовника через фрази, що визнають емоцію, але не підмінюють нею факти.

3. Вербалізація емоцій як стабілізуючий компонент діалогу – називання стану, що зменшує внутрішню напруженість і підтримує відчуття, що тебе почули.

4. Поступове включення співрозмовника в діалог – можливість визначати черговість відповідей або формат розмови як спосіб зниження спротиву.

5. Професійний самоконтроль і управління емоціями – спокій як поведінковий стандарт, що стабілізує емоційний фон контакту.

6. Надання співрозмовнику простору вибору – короткі автономні рішення як інструмент відновлення контактності.

7. Пояснення логіки дій через безпеку й узгодження, а не через провину – фокус на рішенні, що вирівнює рольову позицію в діалозі.

8. Уточнення розуміння без оцінювання – відкриті, нейтральні фрази замість атрибуції «хто правий».

9. Комунікативна підтримка тілесної та емоційної опори – короткі пропозиції, що дають змогу співрозмовнику обрати комфортну дію без втрати меж безпеки.

10. Контроль інтонаційної та поведінкової синхронності – узгодження голосу, жести та змісту як професійний регулятор довіри.

Приклади професійно коректних фраз у межах стратегій:

– «Я бачу, що вам/тобі зараз непросто. Я поруч, щоб ми однаково зрозуміли обставини й узгодили безпечні дії»;

– «Важливо з'ясувати подію крок за кроком. Можемо почати з того, що є для вас/тебе найлегшим, я фіксую все без оцінок»;

– «Я не визначаю, хто винен, я уточнюю, що саме сталося, щоб наші рішення були безпечними для всіх»;

– «Ти/ви можете обрати: спершу сісти тут або продовжити розмову після паузи. Правила безпеки залишаються однаковими»;

– «Я чую вас/тебе. Моя мета – узгодити дії, які не створюють загрози для дитини чи середовища»;

– «Ми рухаємося до рішень разом. Якщо щось не зрозуміло – уточнюємо, якщо емоційно складно – робимо паузу й повертаємось до фактів».

У шкільному діалозі спершу формується контакт і безпека, потім – зміст і рішення. Поліцейський, який комунікує спокійно, послідовно та з повагою, створює стабілізуючу рамку довіри, що знижує опір, запобігає емоційній ескалації та дає змогу отримувати достовірну інформацію без тиску.

2.4. Розпізнавання емоцій співрозмовника

У професійному діалозі поліцейської служби освітньої безпеки розпізнавання емоцій є *ключовим механізмом налаштування контакту*, що передує вибору тактики реагування. Емоційний стан співрозмовника (дитини, підлітка чи дорослого) безпосередньо визначає поведінкову динаміку діалогу, готовність чути зміст і взаємодіяти без спротиву. Тому ефективна взаємодія починається не з процедурних вимог, а зі своєчасної ідентифікації емоції та добору відповідної стратегії реагування, яка стабілізує контакт і не підсилює конфліктний фон.

Розпізнавання емоцій дає змогу поліцейському:

1. Запобігати ескалації конфлікту через раннє реагування на негативні або афективні емоції, ще до їх переходу в дії.
2. Зміцнювати довіру співрозмовника завдяки відчуттю розуміння, поваги та психологічної безпечності контакту.
3. Коригувати стиль і структуру діалогу, узгоджуючи форму подачі без зміни фактичної суті інформації.
4. Обирати комунікаційну стратегію на основі реального стану, а не соціально бажаної або формально очікуваної реакції.
5. Формувати відчуття контролю й безпеки у співрозмовника через мікрівибір у форматі взаємодії та спокійний тон контакту.
6. Уникати комунікативного розриву, емоційного зараження або директивного тиску, які є частими тригерами спротиву в школі.

1. Ознаки емоційного стану співрозмовника.

У професійній комунікації емоційний стан виявляється через вербальні маркери, невербальну експресію та фізіологічні реакції, які поліцейський має вміти помічати, коректно інтерпретувати та враховувати для збереження контакту й конструктивності діалогу.

Вербальні (мовленнєві) маркери. До вербальних індикаторів емоційного стану належать:

- пряме називання емоції: «Мені страшно», «Я розлютився», «Мені сумно»;
- зміна паралінгвістичних характеристик мовлення (підвищення голосу, пришвидшення темпу, різкі, уривчасті або поспішні відповіді);
- згортання змісту комунікації (замовкання, ухилення від відповідей, часте повторення фраз «Не знаю», «Мені байдуже»,

«Мені все одно» як форма емоційного дистанціювання або захисної реакції);

– поява пасивно-захисних або афективних формулювань, що сигналізують про напруженість, недовіру або перевантаження.

Невербальні та фізіологічні маркери. Невербальна поведінка та тілесні вияви часто є першим і найчеснішим сигналом стану співрозмовника. До них належать:

– міміка й мікровирази (зітхання, тривале мовчання з видихом; стиснуті або тремтячі губи; опущені, напружені або зведені брови; м'язова напруженість обличчя);

– постава й жести (скутість, закритість позиції; схрещені руки як сигнал самооборони або дистанціювання; надмірне відхилення назад або навпаки афективний нахил вперед у стані агресії чи обурення; тримання надто великої дистанції або її різке скорочення під впливом афекту);

– зоровий контакт (погляд) (уникання контакту очима; пильний, насторожений «моніторинговий» погляд; часте моргання як індикатор стресу; зміна ширини зіниць, що сигналізує про емоційне збудження; фокус погляду на реакції поліцейського замість змісту діалогу);

– фізіологічні вияви стресу або сильних емоцій (прискорене, поверхневе або нерівне дихання; почервоніння або блідість обличчя; тремтіння рук, пальців або голосу; мікрорухи самозаспокоєння (потирання долонь, торкання обличчя, стискання предметів); м'язова напруженість, пітливість, моторне занепокоєння).

2. Типові емоційні стани: ознаки та стратегії взаємодії.

У професійному діалозі поліцейського важливо не лише ідентифікувати емоцію, а й розуміти її поведінкову логіку та вплив на комунікацію, щоб добирати стратегії взаємодії, які стабілізують контакт і сприяють співпраці. Нижче висвітлено найбільш типові для шкільного середовища емоційні стани, їхні ознаки й рекомендовані моделі реагування, що дають поліцейському змогу діяти психологічно точно й безпеково ефективно:

1. Страх/тривога – є домінуючими станами в ситуаціях невизначеності, коли співрозмовник оцінює контакт передусім через призму безпеки, а не змісту інформації. У таких умовах

здатність слухати й обробляти повідомлення знижується, а увага переключається на можливі наслідки взаємодії.

Можливі ознаки:

- закрита або напружена постава, скута моторика, спроба психологічно «сховатися» в контактї;
- уникання зорового контакту або пильний моніторинг реакцій поліцейського замість слухання змісту;
- емоційна фрагментація мовлення (тремтіння голосу, слези, мовчання, дуже короткі або уривчасті відповіді);
- пошук передбачуваності (повторювані запитання «а що буде далі?», «ви мене не затримаєте?», «це точно безпечно?»);
- надмірне уточнення або навпаки згортання відповідей як реакція захисної невизначеності;
- фізіологічні маркери (нерівне або прискорене дихання, тремор, почервоніння або блідість обличчя, мікрорухи самозаспокоєння).

Рекомендована стратегія взаємодії. Поліцейському важливо дотримуватися стабілізуючої тактики, тому слід:

- ініціювати безпечну рамку діалогу, пояснюючи правила контакту на початку;
- говорити спокійно, повільно й ритмічно, не змінюючи тону на афективний;
- пояснювати кожен дію та її причину, щоб зменшити когнітивну невизначеність;
- використовувати фрази емоційної валідації без оцінювання;
- підтверджувати передбачуваність, а не уникнення наслідків;
- мінімізувати різкі рухи, гучність голосу й фізичне наближення, які можуть бути інтерпретовані як загроза;
- тримати контрольовану професійну дистанцію, але без невербального «закриття»;
- перевіряти розуміння через уточнення, а не через наполягання.

Приклади коректних фраз:

- «Я бачу, що зараз непросто. Ми рухаємось крок за кроком, я пояснюю все, що роблю»;
- «Є правила безпеки. Я розкажу, як ми будемо діяти, щоб це було безпечно для всіх».

2. *Злість і агресія* – є захисними або реактивними станами, що виникають у відповідь на відчуття загрози,

несправедливості, втрати контролю або комунікативного ігнорування. У контакті ці емоції можуть маскувати страх, сором або безсилля, але поведінково виявляються як спротив або ескалація, тому завдання поліцейського – стабілізувати діалог через форму, не вступаючи в змагання афектів.

Можливі ознаки:

- підвищений, різкий або змагальний тон, пришвидшений темп мовлення;
- виражена моторна експресія (різкі рухи, стиснуті кулаки, напружені плечі, корпусний нахил уперед);
- жести, що можуть інтерпретуватися як загрозові (вказування пальцем, скорочення дистанції, розмашисті рухи);
- афективна міміка (стиснуті губи, зведені брови, напруження м'язів обличчя, розширені зіниці);
- провокативні або зневажливі висловлювання, саркастичні репліки, спроби знецінити контакт;
- порушення особистої дистанції як поведінковий компонент афекту.

Рекомендована стратегія взаємодії. Поліцейському важливо:

- зберігати емоційну й інтонаційну нейтральність, комунікуючи рівним, спокійним голосом;
- не відповідати емоцією на емоцію, уникаючи «дзеркальної» агресії або виправдань;
- окреслювати межі контакту через безпеку, а не через погрозу;
- віддзеркалювати емоцію без її підсилення;
- пропонувати паузу або мікровибір у межах безпеки, що повертає відчуття контролю;
- коригувати дистанцію невербально, не вступаючи в конфронтацію тілом;
- переводити діалог від афекту до дії, не знецінюючи емоцію, але спрямовуючи її в узгодження дій.

Приклади коректних фраз:

- «Я помічаю, що є обурення. Я поруч, щоб уточнити обставини й узгодити безпечні дії»;
- «Я слухаю вас/тебе, але говоритимемо без взаємних образ, у рівному тоні»;
- «Можемо зробити коротку паузу та продовжити, коли буде зручніше почути зміст. Оберіть/обери, що краще: сісти тут чи вийти на повітря на 2 хвилини?».

3. *Розгубленість і дезорієнтація* – є реакцією на когнітивне перевантаження, стрес, брак інформації або суперечливість сигналів. У такому стані співрозмовник може частково втрачати здатність структурувати думки та швидко обробляти інструкції, тому діалог потребує ясності, повторюваності й стабільного темпу контакту.

Можливі ознаки:

- несистемні, плутані або фрагментарні відповіді;
- ускладнене розуміння інструкцій, потреба перепитувати або «перекладати» почуте на простіший смисл;
- подовжені паузи, «зависання» в розмові, короткочасна втрата фокуса уваги;
- унікаючий або відсторонений погляд, спрямований убік або на сторонні стимули;
- зниження темпу реакцій, поведінкова загальмованість або розгублена моторика.

Рекомендована стратегія взаємодії. Для поліцейського важливо:

- говорити короткими, простими та змістовно завершеними фразами;
- повторювати ключову інформацію для покращення розуміння;
- ставити нейтральні уточнювальні запитання, що повертають когнітивний фокус у діалог;
- не форсувати темп розмови, давати час на оброблення відповіді;
- утримувати спокійний, стабільний ритм контакту, який створює для співрозмовника опору в діалозі.

Приклади коректних фраз:

- «Уточнімо крок за кроком, я повторю, щоб ми однаково зрозуміли»;
- «Я поруч, не поспішайте/не поспішай, відповідь може бути короткою – як є»;
- «Поясніть/поясни своїми словами, я фіксую зміст без оцінок».

4. *Сум і розчарування* – є емоційними станами зниженого ресурсу, у яких співрозмовник може тимчасово втрачати мотивацію до активної участі в діалозі, реагувати униканням або емоційним згортанням контакту. У шкільному середовищі такі стани потребують м'якого тону, стабільної присутності та

делікатного фокусування на відновленні опори, а не на форсуванні інформаційного обміну.

Можливі ознаки:

- пригнічений настрій, уповільнена моторика, знижена ініціативність у розмові;
- опущений або відсторонений погляд, уникання зорового контакту або фокус на сторонні стимули;
- тихий, уповільнений або монотонний голос, замовкання як форма емоційного дистанціювання;
- сльози, розгублена байдужість, знецінення ситуації або себе, короткі відповіді без змістовної розгорнутості;
- зниження реакцій на події навколо, емоційна ізоляція в контакті.

Рекомендована стратегія взаємодії. Для поліцейського важливо:

- комунікувати м'яко, рівно й без поспіху, зберігаючи стабільність контакту;
- вербалізувати емоцію без оцінності, підтримуючи відчуття того, що тебе почули;
- не знецінювати переживання, але й не підсилювати афект;
- давати час на відповіді, не наполягаючи на швидкості;
- поступово переводити контакт у площину підтримки й ресурсу, окреслюючи наступні кроки діалогу через опору й безпеку, а не вимогу.

Приклади коректних фраз:

- «Я помічаю, що зараз складно. Ви/ти можете говорити в тому темпі, який є комфортним, я поруч»;
- «Моя мета – зрозуміти обставини й допомогти зберегти безпеку, не поспішаймо»;
- «Спершу визначмо, що допоможе стабілізувати контакт і зробить наступні кроки безпечними».

5. *Тривога й неспокій* – є станами прогнозування ризику, коли співрозмовник концентрується не так на змісті розмови, як на можливих наслідках і невідомих змінних. У такому стані людина може перебільшувати загрози або шукати підтвердження безпеки в кожному слові, тому завдання поліцейського – забезпечити передбачувану, структуровану й психологічно стабільну форму контакту, що не підсилює відчуття небезпеки.

Можливі ознаки:

- напружена, «закрита» постава, постійна зміна позицій, неспокійна моторика;

– прискорене або поверхнєве дихання, фізіологічні маркери збудження;

– значна кількість уточнювальних запитань, прагнення деталізувати хід взаємодії;

– фокус на негативних сценаріях, страх перед наслідками, очікування найгіршого;

– потреба контролювати невідоме, що поведінково виявляється як занепокоєний моніторинг діалогу.

Рекомендована стратегія взаємодії. Поліцейському важливо:

– формувати відчуття передбачуваності через пояснення структури подальших кроків;

– комунікувати чітко, спокійно й дозовано, не переважувати співрозмовника довгими поясненнями;

– ділити інформацію на короткі, зрозумілі частини, перевіряючи сприйняття після кожного блоку;

– повертати увагу до «тут і тепер», якщо тривога починає фрагментувати сприйняття;

– уникати невизначених або двозначних формулювань, які можуть бути інтерпретовані як загроза;

– пропонувати короткі вправи стабілізації, якщо стан заважає контактувати зі змістом, але не робити їх умовою діалогу.

За потреби можуть застосовуватися:

1) короткий цикл дихальної саморегуляції (для швидкої стабілізації контакту): «Зробімо один повільний вдих і видих разом. Це допоможе тілу трохи заспокоїтися, щоб нам легше було рухатися крок за кроком у розмові. Я теж дихаю з вами/з тобою». (Поліцейський робить спокійний вдих і довгий видих у видимому, але ненав'язливому ритмі);

2) два короткі цикли (коли тривога дуже висока і людина «зависає» в прогнозуванні наслідків): «Я помічаю, що зараз багато напруженості в тілі. Дихання – це не про те, що хтось зробив щось не так, це лише спосіб швидко повернути тілу опору. Зробімо два короткі цикли разом: вдих... і довгий видих. І ще раз. Добре, дякую, продовжимо в тому темпі, який є комфортним»;

3) дихальна вправа з акцентом на повернення уваги в «тут і тепер» (для дітей і підлітків): «Коли ми хвилюємось, тіло думає, що небезпека поруч. Але зараз ми в безпеці. Дихання допомагає сказати тілу: «я тут, я в порядку». Зробімо короткий

вдих носом і довгий видих ротом, ніби повільно задуваємо свічку». (Поліцейський демонструє видих як модель поведінки, без тиску на повторення ідеальної техніки);

4) дихання без слів (коли краще діяти невербально): (Поліцейський спокійно демонструє один повільний вдих і довгий видих, тримаючи відкриту, але не домінуючу поставу, після чого м'яко повертає контакт словами): «Дякую. Я поруч, можемо продовжувати. Скажіть/скажи, будь ласка, що саме відбулося – як є»;

5) якщо співрозмовник боїться наслідків і прямо питає про них: «Я поясню всі подальші кроки, щоб не було невідомого. Але спершу один вдих-видих разом, щоб тіло перестало «кричати голосніше за думки». Це не про перевірку, це про контакт і безпеку. Я не оцінюю вас/тебе, я фіксую обставини, щоб наші рішення були найбезпечнішими».

6. *Замкненість та уникання контакту* – є поширеною захисною реакцією на стрес, страх осуду або втрату відчуття контролю в діалозі. У шкільному середовищі цей стан не означає відсутності емоцій, а радше засвідчує небезпеку контакту для співрозмовника або когнітивно-емоційне перевантаження, у якому людина обирає дистанцію як спосіб самозбереження. Завдання поліцейського – утримувати контактну рамку без примусу, відновлюючи діалог через передбачуваність, повагу та варіативність способів взаємодії.

Можливі ознаки:

- мовчання або дуже мінімальні, формальні відповіді;
- уникання або відвертання погляду, погляд у підлогу чи вбік;
- емоційна «плоскість» або відсутність зовнішньої реакції, що маскує внутрішню напругу;
- фізичне дистанціювання (відхилення корпусу назад, схрещені руки, відсторонення);
- зниження ініціативи в контакті, короткі відповіді типу «Не знаю», «Усе нормально», «Мені байдуже» як спосіб уникання включення в діалог.

Рекомендована стратегія взаємодії. Поліцейський у такому контакті має:

- уникати тиску та примусу до розмови, не змушувати заповнювати мовчання;
- визнавати право на паузу або мовчання як частину безпечного контакту, без інтерпретації цього як провини;

- демонструвати терпіння та стабільність у поведінці й інтонації, залишаючись надійною стороною діалогу;
- пропонувати варіативні формати взаємодії (коротка пауза, інша локація, письмова репліка, розмова в присутності довіреної особи, якщо це комфортно для співрозмовника);
- ставити короткі, нейтральні фрази-запрошення до контакту, без вимоги негайної відповіді;
- поступово повертати діалог до змісту через м'які комунікативні «містки», що зберігають безпеку контакту.

Приклади коректних фраз:

- «Я поруч. Ви/ти можете відповісти, коли буде комфортно. Я повторю, якщо потрібно»;
- «Можемо продовжити розмову у форматі, який вам/тобі зручніший, щоб не було зайвого напруження»;
- «Я фіксую обставини, а не оцінюю вас/тебе як людину»;
- «Якщо зараз складно говорити – зробимо коротку паузу, а потім повернемося до змісту крок за кроком»;
- «Я залишаюся на цій відстані, тут безпечно, можемо рухатися далі в діалозі в тому темпі, який є комфортним».

7. Сором і почуття провини – є емоційними станами підвищеної самокритики, у яких співрозмовник схильний інтерпретувати контакт через призму власної «неправильності», а не через зміст події. Для поліцейського важливо утримувати гідність контакту, вирівнювати емоційний фон через підтримку без оцінки та переводити діалог у площину виправлення, а не самообвинувачення.

Можливі ознаки:

- опущена голова, згорблена, «згорнута» постава, скутість або спроба зменшити свою присутність у контакті;
- тихий, тремтячий або монотонний голос;
- сльози, надмірне вибачення або повторювані спроби «загладити» розмову словами;
- самообвинувальні висловлювання, раціоналізації через провину, фрази типу «я все зіпсував/зіпсувала», «це через мене».

Рекомендована стратегія взаємодії. Поліцейський має:

- уникати моралізаторства, осуду й оцінних узагальнень;
- розмежовувати вчинок і особистість, не формуючи ідентичність «винної людини»;
- підкреслювати можливість виправлення як норму діалогу, а не як «поблажку»;

– підтримувати гідність співрозмовника, особливо дитини чи підлітка, у формі контакту та інтонації.

Приклади коректних фраз:

– «Я бачу, що зараз багато провини в словах. Я фіксую подію, а не оцінюю вас/тебе як людину»;

– «Помилки трапляються. Важливо, що ми можемо зробити далі, щоб це виправити і зробити безпечнішим»;

– «Ти/ви не є проблемою. Є ситуація, яку можна змінити крок за кроком»;

– «Я поруч, щоб допомогти знайти рішення, а не щоб засуджувати»;

– «У діалозі є місце для виправлення, і це не принижує, а посилює тебе/вас».

8. *Байдужість і опір* – є не відсутністю емоцій, а формою психологічного захисту, яка виникає, коли співрозмовник прагне уникнути вразливості, зберегти автономію або не допустити емоційного включення в ситуацію, що сприймається як загрозна, надмірна або несправедливо подана. Для поліцейського важливо не руйнувати захисну рамку, а поступово трансформувати її в робочу рамку діалогу, де співрозмовник може говорити чесно, зберігаючи контроль і гідність контакту.

Можливі ознаки:

– відсутність зовнішньої емоційної реакції або мінімальна експресія;

– іронічні репліки, жарти або знецінення ситуації як спосіб дистанціювання від теми;

– формальні, короткі або шаблонні відповіді без розгортання змісту;

– відсторонена поведінка, уникання контакту очима, фізичне або психологічне дистанціювання;

– демонстрація байдужості як спротиву не змісту, а формі контакту.

Рекомендована стратегія взаємодії. Поліцейський має:

– не провокувати співрозмовника й не підсилювати спротив тиском або емоцією;

– утримувати діалог у фактологічній площині, не вступаючи в суперечку щодо інтонації або мотивів;

– ставити відкриті, нейтральні запрошення до діалогу, без вимоги негайної відповіді;

- повертати когнітивний фокус у подію, не оцінюючи форму реагування;
- поступово відновлювати включеність у діалог через повагу до автономії та контрольований темп контакту.

Приклади коректних фраз:

- «Я помічаю, що реакції мінімальні. Це нормально, я фіксую обставини, а не оцінюю включеність у діалог»;
- «Моя мета – з'ясувати, що саме відбулося. Ви/ти можете розповісти своїми словами – як є»;
- «Ми не шукаємо «правильну відповідь», ми уточнюємо факти, щоб наші подальші дії були безпечними»;
- «Я поруч, можемо рухатися далі крок за кроком, у тому темпі, який дає змогу не втрачати фокус на змісті»;
- «Якщо здається, що щось неважливе – скажіть/скажи, будь ласка, що саме, я уточню, щоб ми однаково зрозуміли».

3. Практичні методи розпізнавання емоцій.

Розпізнавання емоцій у професійному контакті є свідомим аналітичним процесом, у якому поліцейський водночас оцінює вербальні маркери, невербальну експресію та фізіологічні вияви стану, не підмінюючи їх власними інтерпретаціями чи емоційними проєкціями. Це надає можливість утримувати контакт точним, етичним і безпечним, а відтак – обирати стратегії реагування на основі реального стану співрозмовника.

Основні методи:

- активне спостереження (фокусування уваги на інтонації голосу, мовленнєвих паузах, міміці, позі та жестах як первинних індикаторах емоційного фону);
- валідація через віддзеркалення (м'яке перефразування з коректним називанням емоції, що створює відчуття того, що тебе почули, але не підсилює афект. Наприклад: «Схоже, ти зараз засмучений, я правильно розумію?»);
- контроль проєкцій (внутрішня самоперевірка для відмежування власних емоційних реакцій від емоцій співрозмовника, що забезпечує неупередженість контакту);
- делікатне уточнення стану (використання відкритих, м'яких і нейтральних запитань, які звучать не як перевірка, а як запрошення до контакту. Наприклад: «Що тебе зараз хвилює найбільше?», «У якому ти зараз стані, щоб я міг/могла підлаштувати темп діалогу?»);

– комбінований аналіз сигналів (порівняння вербальних і невербальних маркерів для підвищення точності інтерпретації емоцій без поспішних висновків).

Приклади професійно коректних фраз:

– «Я помічаю напруженість у голосі та позі. Я поруч, щоб однаково зрозуміти обставини»;

– «Я помічаю значну засмученість. Я правильно це фіксую?»;

– «Важливо, щоб я зрозумів/зрозуміла ваш/твій стан, щоб ми не втратили фокус на змісті діалогу»;

– «Ти можеш сказати як є – я слухаю, щоб вирівняти розуміння та не пропустити важливі обставини»;

– «Ми не аналізуємо «правильність реакції», ми уточнюємо зміст події в межах безпеки й довіри».

Емоції є керованою частиною діалогу, а не бар'єром, коли поліцейський зберігає спокійний, послідовний стиль контакту, спостерігає, уточнює стан без тиску. Така форма контакту створює підґрунтя для переходу до практичних технік взаємодії, за яких розпізнана емоція є точкою налаштування діалогу, деескалації напруженості, спільного узгодження безпекових рішень.

2.5. Етичні принципи у взаємодії з дітьми та підлітками

Взаємодія поліцейського з дітьми й підлітками в освітньому середовищі потребує не лише комунікативної майстерності, а й чіткої етичної орієнтації, що гарантує гідність контакту та безпеку психологічних меж. У таких діалогах поліцейський є представником державної інституції, яка має діяти людиноцентрично, не створюючи додаткових бар'єрів страху, осуду або емоційного перевантаження.

Дотримання етичних принципів дає змогу:

1. Зміцнювати довіру між дитиною/підлітком і поліцейським, формуючи відчуття безпечного, чесного й неоцінного контакту.

2. Попереджати емоційну травматизацію та конфліктну ескалацію, що часто виникають через форму взаємодії, а не через її зміст.

3. Підтримувати позитивну самооцінку дитини, розмежовуючи поведінку й особистість і не формуючи ідентичність «винної людини».

4. Сприяти формуванню відповідальної поведінки, де виправлення помилки є нормою діалогу, що посилює суб'єктність, а не принижує її.

5. Забезпечувати ефективну комунікацію навіть у кризових умовах, за яких форма контакту має вирішальний вплив на здатність чути зміст.

Етичність контакту створює психологічно безпечну основу для діалогу, у якому дитина чи підліток може говорити чесно, не побоюючись осуду, а поліцейський – діяти вимогливо до правил безпеки, але м'яко за формою взаємодії. Доброзичливий, спокійний і послідовний стиль мовлення стає для співрозмовника емоційною опорою, що підтримує контакт, вирівнює розуміння та створює передумови для переходу до прикладних технік комунікації.

Основні етичні принципи. Професійний діалог поліцейського з дитиною чи підлітком має будуватися на етичній сталій позиції, яка забезпечує безпеку контакту, об'єктивність реагування й збереження довіри, не перетворюючи взаємодію на джерело додаткового стресу або ідентичнісного тиску. Ці принципи задають форму комунікації, у якій безпека і суб'єктність дитини є орієнтирами, а діалог – інструментом впливу.

1. Пріоритет безпеки та благополуччя дитини. Фізична й психологічна безпека є первинними цілями контакту, що передують дисциплінарним, адміністративним або процедурним завданням. У комунікації та діях поліцейський уникає інструментів залякування, приниження або психологічного тиску, які можна інтерпретувати як загрозу або покарання за сам факт діалогу.

2. Повага до особистості та гідності. Дитина й підліток є суб'єктами контакту з правом на власну позицію, емоцію та приватність. Поліцейський не використовує сарказм, порівняння, ярлики або принизливі узагальнення як форму впливу, оскільки вони знижують довіру й формують ідентичність «проблемної людини» замість розуміння події.

3. Конфіденційність і вибіркове розкриття інформації. Інформація, отримана під час діалогу, є захищеною частиною контакту й не розголошується стороннім без професійної

потреби. Поліцейський комунікує так, щоб дитина відчувала, що її довіра є цінною, захищеною та не створює репутаційних або персональних ризиків за межами розмови.

4. Емоційна валідизація та активне слухання. Емпатійність реалізується через уважне слухання, коректне віддзеркалення емоцій і фокус на вирівнюванні розуміння, а не на оцінюванні реакцій. Поліцейський визнає емоцію як контекст контакту, але не дає їй визначати зміст висновків або тактику покарання.

5. Нейтральність і справедливість. Контакт поліцейського є неупередженим за формою та рівним за увагою до кожної сторони діалогу. Він не допускає вибіркової оцінки, суб'єктивного покарання або персоналізації вини, оскільки саме нейтральність формує відчуття об'єктивності та психологічної безпеки.

6. Підтримка автономії в межах безпеки. Поліцейський створює умови, за яких дитина або підліток може ухвалювати мікрорішення у форматі взаємодії, які повертають відчуття контролю й знижують спротив, але не виходять за межі фізичної, правової та психологічної безпеки середовища. Автономія підтримується як форма включення в діалог, що формує відповідальність, а не як альтернатива правилам.

7. Фокус на виправленні, а не на провині. Комунікація спрямовується так, щоб дитина не «зависала» в самозвинуваченні, а розуміла можливість виправлення як норму діалогу, що посилює її суб'єктність і довіру до процесу взаємодії.

8. Перехід у прикладну площину. Коли етичні принципи сформували безпечну рамку контакту й вирівняли емоційний фон діалогу, комунікація може переходити до змістовного узгодження дій, пояснення обставин і застосування прикладних технік професійного діалогу, які дають змогу поліцейському діяти точно, без конфронтації, без комунікативного розриву.

2.6. Комунікаційні ризики та дотримання конфіденційності в професійній комунікації

Професійна комунікація поліцейського служби освітньої безпеки є постійною взаємодією в умовах підвищеної емоційної, інформаційної та соціальної чутливості, тому вона завжди

містить потенційні ризики, здатні ускладнити контакт або вплинути на репутацію служби. Ці ризики можуть виникати не через зміст дій, а через форму їх подачі, інтерпретацію сигналів, витік інформації або порушення етичної рамки взаємодії.

Усвідомлення й випереджувальне управління такими ризиками дає змогу:

1. Запобігати конфліктній ескалації шляхом прогнозованої, неоцінної та структурованої комунікації.

2. Підвищувати довіру до служби через послідовність мовлення, поведінки й рішень поліцейського.

3. Захищати психологічну та правову безпеку учасників діалогу, особливо коли співрозмовником є дитина або сім'я у стані стресу.

4. Гарантувати конфіденційність контакту як професійний стандарт, що не підмінюється службовою зручністю або соціальним тиском.

1. Основні комунікаційні ризики:

– емоційна ескалація. Різкі зміни інтонації, підвищений голос, саркастичні репліки, поспішні рухи або критика можуть несвідомо підсилити напруженість і спровокувати захисні або агресивні реакції;

– хибне тлумачення слів чи поведінки. Учні, педагоги або батьки можуть інтерпретувати нейтральні формулювання як приховану критику або осуд, якщо контакт не містить перевірки розуміння або невербальні сигнали суперечать інтонації;

– перенесення власних емоцій у діалог. Утома, стрес, роздратування чи перевантаження поліцейського можуть непомітно змінювати стиль мовлення й поведінку, створюючи конфлікт там, де його можна уникнути;

– невідповідність невербальної поведінки. Жести, поза, дистанція або контакт поглядом можуть бути сприйняті як загроза, холодність або тиск, якщо не адаптовані до ситуації та групи співрозмовників;

– втрата структурованості комунікації. Діалог без чіткої логіки, мети або завершених смислових блоків підвищує тривогу та спричиняє фрагментарність сприйняття, особливо в емоційно чутливих або кризових розмовах.

Як уникати комунікаційних ризиків. Поліцейський забезпечує стабільність контакту та точність діалогу, якщо:

– говорить спокійно, чітко та в керованому темпі, не заповнюючи діалог емоційним «шумом»;

– формулює думки нейтрально, уникаючи оцінних, моралізаторських або двозначних реплік;

– утримує відкриту, але безпечну дистанцію, поважаючи межі співрозмовника;

– активно слухає та коректно відображає емоцію, не підмінюючи факти емоційною інтерпретацією;

– діє за передбачуваними алгоритмами в кризових ситуаціях, пояснюючи логіку кожного кроку;

– прогнозує можливі реакції та готує варіанти відповідей, не допускаючи імпровізацій, що руйнують довіру або безпеку контакту.

2. Принципи конфіденційності та коректності інформації

Дотримання конфіденційності та точності даних є професійним стандартом комунікації поліцейського, що забезпечує психологічну безпеку дитини, стабільність діалогу та правову захищеність усіх учасників взаємодії. У шкільному середовищі ці принципи працюють як запобіжники комунікаційної напруженості, оскільки зменшують страх осуду, унеможливають викривлення фактів і формують довіру до процесу контакту. Їх реалізація дає змогу:

– посилювати довіру до служби освітньої безпеки та освітнього закладу як безпечного середовища взаємодії;

– знижувати тривожність і страх наслідків у дітей і батьків, коли йдеться про складні чи чутливі ситуації;

– формувати відчуття захищеності й передбачуваності контакту, що підвищує готовність до конструктивного діалогу та співпраці.

Принципи конфіденційності

1. Обмежене розкриття інформації. Чутливі дані про подію, конфлікт або стан дитини передаються лише залученим учасникам: педагогу, психологу, шкільній адміністрації або іншим відповідальним особам, які беруть участь у реагуванні.

2. Прозоре пояснення мети й адресатів інформації. Поліцейський завжди роз'яснює, кому саме й навіщо може бути передано інформацію: «Ці дані я передам шкільному психологу, щоб узгодити найбезпечніші подальші кроки підтримки».

3. Діалогічне погодження без створення тиску. Перед переданням даних третій стороні поліцейський коректно й просто пояснює логіку дії, не формуючи в дитини чи батьків відчуття примусу: «Якщо знадобиться залучити

психолога/вчителя – я поясню вам/тобі причину й наступні кроки, щоб не було невідомого».

4. Захист від небажаного поширення. Обговорення відбувається в приватних або службово захищених умовах: у кабінеті, окремій кімнаті, через електронні системи з контрольованим доступом. Поліцейський не допускає коментарів про кейс у коридорах, чатах без службової потреби чи при сторонніх.

Коректність і точність інформації

Поліцейський:

- оперує фактами, а не домислами чи оцінками;
- перевіряє отримані дані через уточнення й зіставлення сигналів, не драматизуючи;
- уникає перебільшень, ярликів та емоційних узагальнень, які можуть викривити сприйняття події;
- враховує вікову й рольову специфіку одержувача інформації, адаптуючи форму подання, але не змінюючи фактичного змісту.

Приклади коректних реплік:

- «Я фіксую обставини події, а не оцінюю мотиви чи характер людини»;
- «Уточнімо, щоб я правильно передав/передала зміст без викривлення»;
- «Ми однаково розуміємо, що сталося? Якщо ні – я повторю ключові факти коротко».

Коли рамку конфіденційності витримано, а інформацію вивіряно за змістом і формою, комунікація переходить до конкретних технік професійного діалогу, де емоція стає точкою налаштування контакту, а факт – точкою ухвалення рішень.

2.7. Управління власним емоційним станом у складних ситуаціях

Емоційна саморегуляція поліцейського служби освітньої безпеки є професійною компетентністю, що безпосередньо впливає на якість діалогу та психологічну безпеку освітнього середовища. У школі емоції поліцейського працюють як сигнал для інших: спокій стабілізує, різкість – підсилює спротив або напруженість. Тому контроль власного стану дає змогу:

- запобігати конфліктній ескалації;

- утримувати професійну авторитетність без жорсткості у формі;
- створювати передбачувану емоційну опору для дітей і дорослих;
- зберігати точність рішень у стресових контактах.

Механізми управління емоціями:

1. Попереднє налаштування (до контакту). Поліцейський:
– усвідомлює можливі складні сценарії робочого дня ще до входження в комунікацію;

– ідентифікує власні тригери (слова, ситуації, невербальні сигнали, що викликають напругу або роздратування);

– заздалегідь визначає способи реагування, які не підсилюють афект і не руйнують довіру;

– планує «точки відновлення» ресурсу (короткі паузи між зустрічами, вода, 1 хвилина дихання, перемикання уваги).

2. Регуляція в моменті (під час діалогу). Поліцейський:

– контролює дихання, використовуючи повільний вдих і довгий видих як техніку зниження фізіологічного збудження;

– внутрішньо маркує власний стан без виплеску в контакт, через репліку-самопідтвердження: «Я відчуваю напруженість, але залишаюсь у межах спокійної взаємодії»;

– утримує нейтральну інтонацію й міміку, які не суперечать словам;

– не вступає в емоційне «дзеркало» агресії чи провини, навіть коли емоції співрозмовника сильніші за зміст.

3. Короткострокове відновлення ресурсу (між або під час контакту, якщо можливо). Поліцейський:

– використовує паузу як спосіб вирівнювання контакту, а не уникання;

– внутрішньо повертає фокус на мету діалогу: «Моя мета – безпека та з'ясування обставин, а не суперечка»;

– підкріплює себе спогадом про успішні попередні деескалації, але не порівнює співрозмовників між собою;

– коригує власний стан через дію, а не через слова (вода, 10–15 секунд дихання, заземлення стопами в підлогу, погляд на 2–3 секунди вбік для відновлення фокуса без розриву контакту).

Прикладні техніки саморегуляції:

– дихання 4–2–6 (непомітний цикл): вдих 4 секунди → пауза 2 секунди → повільний видих 6 секунд;

– «заземлення в тілі»: 2–3 секунди відчуті стопи в підлозі → повернути контакт реплікою до діалогу;

– правило 3-секундної паузи: перш ніж реагувати на провокацію – 3 секунди мовчки «пропустити» емоцію, відповіді нейтрально;

– фраза-місток після стабілізації: «Дякую, продовжимо. Я фіккую, що саме сталося».

Коли поліцейський вирівнює власний емоційний фон і не надає можливість стану «переписати» зміст діалогу, контакт стає стабільним і робочим.

2.8. Відновлення після стресових подій: практичні інструменти

Системне відновлення після стресових і кризових інцидентів є не додатковою опцією, а професійною необхідністю для поліцейського служби освітньої безпеки. Саме регулярні відновлювальні практики забезпечують психологічну стійкість, ясність мислення та готовність до повторних викликів, запобігаючи емоційному виснаженню й професійному вигоранню.

Щоденні практики самопідтримки:

1. Коротка фізична активність або прогулянка. Навіть 10–15 хвилин помірною руху знижують м'язову напруженість, нормалізують фізіологічне збудження та відновлюють концентрацію уваги.

2. Дихальні та релаксаційні техніки. Регулярні 5–10 хвилин глибокого дихання, технік заземлення або прогресивної м'язової релаксації дають змогу знизити накопичену напруженість і стабілізувати емоційний фон.

3. Коротка щоденна рефлексія. Фіксація подій дня (успіхів і труднощів) із відповідями на запитання «що спрацювало добре?» і «що потребує корекції?» надає можливість перевести досвід у ресурс, а не залишати його у формі незавершеного стресу.

Психологічна підтримка:

1. Супервізія або професійне обговорення з колегами. Безпечний простір для вербалізації емоцій і аналізу складних випадків знижує внутрішню напруженість і запобігає накопиченню професійного стресу.

2. Консультація психолога або соціального педагога. Доцільна у випадках повторюваних стресових ситуацій,

тривожних симптомів або ознак вторинної травматизації. Своєчасне звернення є виявом професійної відповідальності, а не слабкості.

Довгострокові стратегії підтримки ресурсності:

1. Підтримка здорового способу життя. Регулярний сон, збалансоване харчування й фізична активність є базовими чинниками психоемоційної стабільності.

2. Професійне навчання та тренінги з кризової комунікації. Поглиблення навичок реагування підвищує відчуття контролю, впевненість і знижує тривогу в складних ситуаціях.

3. Розвиток хобі та соціальних контактів. Активності поза службою допомагають відновлювати емоційний баланс, переключати увагу й підтримувати життєву енергію.

Регулярне відновлення після стресових подій є основою професійної витривалості поліцейського, що дає змогу залишатися уважним, емпатійним і ефективним у взаємодії з дітьми, педагогами й батьками. Психологічна ресурсність не формується одноразово – вона підтримується щоденними діями, професійною підтримкою та усвідомленим ставленням до власного стану, що в підсумку підсилює безпеку освітнього середовища загалом.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ТА ТЕХНІКИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Ефективна комунікація поліцейського в шкільному середовищі ґрунтується на розумінні того, що в закладі освіти він передусім постає не як контролюючий орган, а як *безпечний дорослий і партнер освітнього процесу*. Така позиція передбачає відмову від владного, наказового стилю на користь спокійної, зрозумілої та доброзичливої взаємодії, яка не провокує страх, опір чи закритість у дітей і дорослих.

У повсякденній професійній діяльності поліцейський служби освітньої безпеки взаємодіє з емоційно вразливими дітьми, тривожними батьками та професійно перевантаженими педагогами. За цих умов основним інструментом є активне слухання – уміння вислухати не перебуваючи, коректно визначати емоції співрозмовника, поставити уточнюючі запитання й перевірити розуміння. Важливо не лише чути зміст висловлювань, а й розпізнавати емоційний стан, адже він визначає готовність людини до контакту й подальших дій.

Комунікація поліцейського має бути *адаптованою до віку*. У взаємодії з дітьми доцільними є прості формулювання, приклади з повсякденного життя, дозвіл на емоції та пояснення без тиску. У роботі з підлітками важливо демонструвати повагу до їхньої автономії, уникати моралізаторства й *чітко пояснювати причини встановлених меж і правил*. Одне й те саме правило може залишатися незмінним, однак форма його подачі має відповідати віковим і психологічним особливостям співрозмовника.

У конфліктних і напружених ситуаціях ефективним є використання принципів *ненасильницької комунікації*, за якої поліцейський спочатку описує ситуацію або факт без оцінки; далі коректно називає власні або помічені емоції; пояснює потребу, пов'язану з безпекою чи правилами; формулює чітко, зрозуміле прохання або пропозицію. Такий підхід дає змогу знизити рівень емоційної напруженості й перевести спілкування у конструктивне русло.

Не менш важливим є *управління власним емоційним станом* поліцейського. Пауза перед відповіддю, контроль тону голосу, міміки, дистанції, а також усвідомлення власних

емоційних тригерів дають змогу запобігати ескалації навіть у складних або провокативних ситуаціях. Для дитини й підлітка емоційно стабільний поліцейський асоціюється з безпекою та передбачуваністю.

Окремо увагу зосередимо *невербальній комунікації*, оскільки діти й підлітки насамперед «зчитують» позу, дистанцію, погляд і жести. Відкрита позиція, рівень очей, спокійні рухи та відсутність загрозливих жестів нерідко є більш переконливими за вербальні пояснення.

Загалом комунікація поліцейського у школі має бути чіткою, послідовною, передбачуваною та орієнтованою на профілактику, а не на покарання. Така взаємодія формує довіру, знижує ризики конфліктів і сприяє створенню безпечного та психологічно сприятливого освітнього середовища.

У цьому розділі пропонуються практичні кейси, що відображають типові ситуації освітнього середовища, з якими може стикатися поліцейський служби освітньої безпеки під час виконання професійних обов'язків. Представлені приклади дають змогу зрозуміти механізми ефективної комунікації; опанувати прикладні інструменти та техніки взаємодії; звернути увагу на поширені комунікативні помилки; ознайомитися з прикладами доцільних формулювань і професійних реплік. Їх практичне застосування сприятиме підвищенню результативності діяльності поліцейського в закладі освіти та зміцненню культури безпеки в освітньому середовищі.

Практичний кейс № 1 «Взаємодія поліцейського з дитиною, яка плаче або перебуває в стані страху»

1. Контекст ситуації

Поліцейський служби освітньої безпеки прибуває у зв'язку з інцидентом, що потребує реагування.

Емоційний і поведінковий стан дитини:

- плач, ридання або приглушене схлипування;
- виражений страх, напруження, дезорієнтація;
- відмова відповідати на запитання або мовчання;
- уникання контакту з дорослими, спроби дистанціюватися;
- тремтіння тіла, скута постава;
- ховання за меблями, одягом або іншими дітьми;

– відсутність або уникання зорового контакту.

Можливі причини ситуації:

– конфлікт з однолітками або вияви булінгу;

– напружена взаємодія з педагогом або страх покарання;

– гостра емоційна реакція на зауваження чи подію;

– панічна реакція або різке підвищення тривожності;

– сильні переживання, пов'язані із сімейними обставинами;

– невідомий або неусвідомлений тригер, який дитина не може вербалізувати.

Важливо: на цьому етапі мета поліцейського – не з'ясування обставин, а стабілізація емоційного стану дитини та створення відчуття безпеки.

2. Психологічні чинники ситуації

Стан дитини, яка плаче або перебуває у страху, зумовлений особливостями дитячого сприйняття стресових подій, за яких емоційна реакція виникає швидше за здатність її усвідомити й вербалізувати. У такій ситуації поведінка дитини є реакцією на перевантаження, а не свідомою відмовою від контакту.

Особливості дитячого сприйняття стресу:

1. Дитина не завжди розуміє, що з нею відбувається. Емоційний стан переживається як «щось страшне» без чіткого пояснення причин.

2. Емоція домінує над логікою. У стані страху або плачу здатність до раціонального мислення та пояснення подій значно знижується.

3. Реакції є інтенсивними, але нестійкими. За умов правильної, безпечної взаємодії емоційний стан дитини може швидко змінюватися від дезорганізованого до стабільнішого.

4. Страх блокує мовлення. Дитина може мовчати, відповідати односкладово або зовсім не говорити, що не слід трактувати як небажання співпрацювати.

Можливі внутрішні психологічні механізми:

– переляк – швидкі, поверхневі реакції, тремтіння, плач, спроби сховатися;

– сором або почуття провини – уникання зорового контакту, «згорнута» поза, мовчання;

– сенсорне перевантаження – надмірна кількість звуків, людей, рухів, що посилює плач і дезорганізацію;

– недовіра до дорослого – особливо до «формального» дорослого (поліцейського), який може асоціюватися з покаранням або небезпекою.

Важливо: ці реакції є нормальними для дитячої психіки в умовах стресу й не потребують оцінювання або тиску. Завдання поліцейського полягає в зниженні емоційного збудження та відновленні відчуття безпеки, а вже потім – у поступовому встановленні вербального контакту.

3. Комунікаційні завдання поліцейського

У ситуації взаємодії з дитиною, яка перебуває у стані страху або плаче, комунікаційні завдання поліцейського мають чітку послідовність і пріоритетність. Їх реалізація спрямована не на негайне з'ясування обставин, а на стабілізацію емоційного стану дитини та відновлення відчуття безпеки.

1. *Знизити рівень страху.* Створити психологічно безпечний простір через спокійну присутність, м'яку інтонацію, контроль дистанції та відсутність тиску.

2. *Встановити базову довіру.* Продемонструвати доброзичливість, передбачуваність дій і готовність допомогти без осуду або поспіху.

3. *Сприяти стабілізації емоційного стану.* Допомогти дитині поступово заспокоїтися, використовуючи невербальні сигнали безпеки, короткі підтримувальні фрази та, за потреби, прості техніки заспокоєння.

4. *Надати дитині відчуття контролю та підтримки.* Запропонувати вибір у безпечних межах (місце, поза, темп розмови), щоб повернути суб'єктність і знизити безпорадність.

5. *Отримати базову інформацію.* Збирати мінімально необхідні відомості лише після зниження емоційного напруження, у спокійному темпі й без допиту.

6. *Передати дитині відповідальній особі.* Забезпечити безпечну передачу дитини педагогу, психологу або батькам із коротким поясненням подальших кроків, щоб уникнути повторної тривоги.

Важливо: кожне наступне завдання реалізується лише після виконання попереднього. Порушення цієї послідовності може посилити страх і ускладнити комунікацію.

4. Етапи комунікації (покроково)

Етап 1. Забезпечення безпеки та усунення тригерів

На початковому етапі поліцейський зосереджується не на з'ясуванні подій, а на створенні базового відчуття безпеки.

Фізичний і психологічний простір є першою умовою стабілізації емоційного стану дитини.

Поліцейський оцінює:

– наявність сторонніх осіб (інших дітей, дорослих), чия присутність може посилювати страх або сором;

– можливу присутність учасників конфлікту або кривдників;

– рівень сенсорного навантаження (шум, скупчення людей, рух);

– доцільність зміни простору для зниження напруги.

Поліцейський діє ненав'язливо, без різких рухів і команд, створюючи захисну межу навколо дитини:

– пропонує перейти в тихіше, безпечніше місце;

– за потреби – фізично, але делікатно формує бар'єр між дитиною та аудиторією;

– контролює дистанцію без надмірного наближення.

Приклади коректних фраз:

– «Відійдемо на хвилинку туди, де тихіше. Там буде спокійніше»;

– «Тут безпечно. Я поруч і нікуди не поспішаю»;

– «Ми можемо постояти тут або пройти трохи далі – як тобі зручніше?»

Важливо: усунення тригерів зменшує емоційне перевантаження і створює умови для переходу до наступного етапу – емоційної стабілізації та встановлення контакту, без якої подальша комунікація є неефективною.

Етап 2. Невербальне зближення та зняття відчуття загрози

Метою цього етапу є створення відчуття безпеки й передбачуваності без використання директивних вимог або запитань. Поліцейський через власну позу, інтонацію та темп взаємодії демонструє, що контакт є безпечним і не несе загрози.

Дії поліцейського:

– опускається до рівня очей дитини (присідає або нахиляється), уникаючи домінуючої пози;

– говорить м'яко, повільно, з паузами, дають дитині змогу адаптуватися до контакту;

– утримується від фізичного контакту без запиту, не нависає, не обмежує рухи;

– зберігає відкрити, але неконфронтаційну позу (відкриті долоні, розслаблені плечі).

Приклади коректних фраз:

– «Я бачу, що тобі зараз складно. Я поруч і ми можемо робити все повільно»;

– «Ти можеш поки нічого не говорити. Це нормально. Я тут, щоб допомогти»;

– «Ми нікуди не поспішаємо. Я почекаю, коли ти будеш готовий/готова».

Важливо: невербальне вирівнювання контакту часто є ефективнішим за слова. Коли дитина відчуває, що її не змушують і не оцінюють, рівень напруженості поступово знижується, що надає можливість переходу до наступного етапу – емоційної стабілізації та м'якого залучення до діалогу.

Етап 3. Емоційне «заземлення» та відновлення самоконтролю

Метою цього етапу є повернення дитині відчуття контролю над власним тілом, диханням і увагою, що дає змогу знизити інтенсивність страху й підготувати ґрунт для м'якого вербального контакту. Емоційне «заземлення» надає дитині можливість перемкнутися з панічної реакції на теперішній момент.

Рекомендовані техніки:

1. Дихання в парі – поліцейський демонструє повільний вдих і довгий видих, пропонуючи дитині копіювати ритм без вимоги точності.

2. Фокус уваги на предметі – переключення уваги на конкретний безпечний об'єкт (ручка, значок, предмет у просторі) знижує сенсорне перевантаження.

3. Називання й підтвердження емоцій – вербалізація почуттів без оцінки дає змогу зменшити їх інтенсивність і нормалізує переживання дитини.

Приклади коректних фраз:

– «Давай разом повільно вдихнемо... і так само повільно видихнемо. Дуже добре, продовжуємо»;

– «Ти можеш відчувати страх – це нормально. Багато дітей так реагують, коли їм складно»;

– «Подивись, будь ласка, на мою руку... добре. Просто дивись і дихай у своєму темпі»;

– «Я поруч. Ти вже добре справляєшся».

Важливо: емоційне «заземлення» не є лікувальною процедурою, а короткою стабілізаційною технікою, яка допомагає дитині відчути опору в теперішньому моменті. Коли дихання й увага вирівнюються, стає можливим перехід до наступного етапу.

Етап 4. Вербалізація переживань і встановлення довіри

Після зниження емоційного напруження й стабілізації дихання поліцейській обережно переходить до м'якої вербальної взаємодії, метою якої є не збирання повної інформації, а формування довіри й почуття підтримки. На цьому етапі важливо, щоб дитина відчула: її чують, їй вірять і вона перебуває у безпеці.

Рекомендовані фрази:

- «Я хочу зрозуміти, що сталося, щоб допомогти тобі»;
- «Ти можеш говорити зовсім трохи або коротко – як тобі зраз зручно»;
- «Ти не будеш покараний/покарана за те, що просто розповів/розповіла правду»;
- «Ми можемо зупинитися в будь-який момент, якщо стане важко».

Основні правила етапу:

- не ставити складних, уточнювальних або провокативних запитань, які можуть підвищити тривогу;
- не прискорювати діалог і не вимагати логічно вибудованих відповідей;
- не змушувати дитину дивитися в очі, оскільки для багатьох дітей це підсилює напруження;
- не переривати й не виправляти мовлення дитини, навіть якщо розповідь є фрагментарною.

Важливо: на цьому етапі достатньо отримати мінімальну, базову інформацію, необхідну для розуміння ситуації. Повніше з'ясування обставин можливе пізніше – у спокійнішому середовищі та за участі відповідних фахівців.

Етап 5. Повернення відчуття контролю дитині

На цьому етапі поліцейський свідомо передає частину контролю дитині в межах безпеки, що дає змогу зменшити безпорадність і страх, відновити відчуття впливу на ситуацію та прискорити емоційне заспокоєння. Навіть незначний вибір повертає дитині суб'єктність і знижує напруженість.

Дії поліцейського:

- пропонує простий і безпечний вибір, не перевантажуючи варіантами;
- підтримує передбачуваний темп взаємодії, озвучуючи наступні кроки;
- підтверджує готовність діяти разом з дитиною, а не «над нею».

Приклади коректних фраз:

- «Ти можеш сісти або постояти – як тобі зараз зручніше»;
- «Хочеш води? Якщо ні – скажи, будь ласка»;
- «Ти можеш говорити словами або показати жестом – як тобі легше»;
- «Ми будемо робити все крок за кроком. Я поруч»;
- «Якщо щось стане некомфортно – ми можемо зупинитися».

Важливо: надання вибору не скасовує правил і меж, але дає змогу дитині відчувати себе почутою та захищеною, що є необхідною умовою для подальших безпечних дій і передання відповідальності іншим фахівцям.

Етап 6. М'який перехід до змістовного діалогу

Лише після помітної стабілізації емоційного стану дитини поліцейський обережно переходить до з'ясування обставин події. На цьому етапі комунікація будується так, щоб не відновити страх і не зруйнувати досягнуту довіру. Основний принцип – коротко, просто, без тиску.

Рекомендовані правила запитань:

- ставити прості, відкриті запитання, що не потребують складних пояснень;
- уникати формулювань, які можуть звучати як звинувачення або допит;
- надати можливість відповідати коротко, фрагментарно або з паузами;
- не переривати й не виправляти відповідь дитини.

Приклади коректних запитань:

- «Що сталося перед тим, як ти злякався/засмутився?»;
- «Хто був поруч у той момент?»;
- «Що найбільше тебе налякало?»;
- «Що було після цього?»;
- «Є щось, про що тобі важливо сказати зараз?».

Важливо: метою цього етапу є отримання базового розуміння ситуації, а не повне з'ясування всіх деталей. Поглиблений аналіз можливий пізніше – у стабільному середовищі й за участі психолога, педагогів або батьків.

Етап 7. Завершення контакту та передача дитини відповідальній особі

Завершальний етап спрямовано на плавне, безпечне завершення взаємодії з дитиною та передачу відповідальності фахівцю або дорослому, який надалі забезпечуватиме підтримку.

Основним є збереження відчуття безпеки, передбачуваності й неперерваності підтримки.

Завдання поліцейського на цьому етапі:

- чітко й зрозуміло пояснити дитині, що відбуватиметься;
- назвати особу, яка буде поруч, і акцентувати, що дитина не залишиться сама;
- завершити контакт у підтримувальному, позитивному тоні, не знецінюючи переживання.

Приклади коректних фраз:

- «Зараз я проведу тебе до шкільного психолога / класного керівника. Він/вона буде поруч і допоможе далі»;
- «Ти не один/одна. Я передам, що тобі зараз потрібна підтримка»;
- «Якщо захочеш, ми зможемо ще поговорити пізніше»;
- «Ти дуже добре впорався/впоралася. Я пишаюся тим, як ти справився/справились»;
- «Ми все зробили правильно, і далі ти будеш у безпеці».

Важливо: завершення контакту має залишати в дитини відчуття завершеності й опори, а не різкого розриву. Позитивне підкріплення підсилює довіру до дорослих і знижує ризик повторної тривоги.

5. Практичні техніки (інструменти для використання)

Окреслені нижче техніки є простими, швидкими й безпечними в застосуванні. Вони не потребують спеціальної підготовки, можуть використовуватися безпосередньо під час контакту з дитиною та спрямовані на зниження тривоги, відновлення контролю й підтримку довіри.

1. Техніка «Зупинка емоцій – 3 кроки»

Використовується для швидкої стабілізації сильного емоційного стану.

Кроки:

1. Назвати емоцію (без оцінки): «Ти наляканий / тобі зараз сумно / тобі складно».
2. Заземлити увагу: «Подивись на мене... добре, я тут».
3. Стабілізувати дихання: «Давай тихенько вдихнемо... і повільно видихнемо».

Називання емоції знижує її інтенсивність, а дихання повертає контроль над тілом.

2. Техніка «Предмет спокою»

Поліцейський пропонує дитині безпечний предмет для фокусування уваги (ручку, значок, невеликий предмет).

Мета: перемикання уваги з внутрішньої паніки на зовнішній об'єкт, зменшення сенсорного перевантаження.

Приклад фрази: «Подивись, будь ласка, на цей значок. Просто потримай його в руці».

3. Техніка «Я поруч»

Коротка, повторювана підтримувальна фраза, що формує відчуття безпеки й стабільності.

Приклади формулювань:

- «Я тут»;
- «Я поруч»;
- «Ти в безпеці».

Повторюється спокійно, без емоційного тиску, як фонова підтримка.

4. Техніка «Маленькі вибори»

Дає дитині змогу повернути відчуття контролю через прості й безпечні рішення.

Приклади вибору:

- «Ти хочеш сісти чи постояти?»;
- «Тобі зручніше говорити словами чи показати жестом?»;
- «Хочеш води чи поки ні?».

Навіть мінімальний вибір знижує страх і підвищує готовність до взаємодії.

5. Техніка «Маленький успіх»

Позитивне підкріплення кожного, навіть мінімального кроку дитини.

Приклади фраз:

- «Ти добре впорався, що зміг сказати хоча б одне слово»;
- «Це було непросто, але ти зробив/зробила це»;
- «Я бачу, що ти стараєшся – це важливо».

Похвала не перебільшує подію, а дає опору для подальшого спілкування.

Використання цих технік дає змогу поліцейському швидко знизити емоційну напруженість; уникнути повторної травматизації; сформувати довіру без тиску; створити умови для безпечного подальшого реагування.

6. Що категорично НЕ можна робити поліцейському

У взаємодії з дитиною, яка перебуває в стані страху або сильного емоційного збудження, певні дії й висловлювання можуть суттєво погіршити її стан, зруйнувати довіру та спровокувати повторну травматизацію. Тому поліцейський має

чітко усвідомлювати, яких комунікативних помилок необхідно уникати.

Поліцейському категорично не можна:

1. Використовувати знецінювальні або директивні фрази, такі як: «Заспокойся», «Нічого страшного», «Не плач» – вони не знижують емоцію, а посилюють відчуття нерозуміння.

2. Примушувати дитину до розповіді або вимагати відповідей, коли вона ще не готова до вербального контакту.

3. Критикувати, оцінювати або порівнювати поведінку дитини з іншими («Подивись, як інші поведуться»), формуючи сором і закритість.

4. Здійснювати фізичний контакт без згоди дитини (торкатися, брати за руку, обіймати), навіть із добрими намірами.

5. Ставити складні, багаторазові або навідні запитання, що перевантажують увагу й підвищують тривогу.

6. Говорити швидко, різко або підвищеним тоном, що може сприйматися як загроза або тиск.

7. Проводити допит або детальне з'ясування обставин у момент сильного емоційного збудження.

8. Ігнорувати невербальні сигнали дитини (відвертання, тремтіння, мовчання), наполягаючи лише на словесному контакті.

Важливо: у стані страху або плачу дитина не здатна сприймати логіку й пояснення. Будь-який тиск у цей момент не дає інформації, а лише поглиблює кризу.

7. Приклади фраз для налагодження комунікації

Представлені нижче формулювання є підтримувальними, неоцінюваними й безпечними для використання у взаємодії з дитиною, яка перебуває у стані страху або емоційного перевантаження. Вони дають змогу знизити напруженість, відновити відчуття безпеки й поступово відкрити можливість для контакту.

Фрази підтримки та безпеки:

- «Ти в безпеці. Я поруч»;
- «Я тут, я нікуди не поспішаю»;
- «Ти не один/одна».

Фрази, що знижують тиск і надають можливість зробити паузу:

- «Ти можеш говорити пізніше. Це нормально»;
- «Ми можемо просто посідіти разом, якщо так легше»;

– «Ти можеш сказати мені навіть одне слово – цього достатньо».

Фрази визнання та підтримки:

- «Я тебе чую»;
- «Я бачу, що тобі зараз складно»;
- «Я поруч, щоб допомогти».

Фрази для м'якої стабілізації:

- «Спробуємо подихати разом. Повільно»;
- «Зараз ми просто дихаємо. Я з тобою».

Важливо: інтонація, паузи та м'який темп мовлення є не менш значущими, ніж слова. Короткі, повторювані фрази діють як якір безпеки й допомагають дитині поступово відновити контакт.

Практичний кейс № 2 «Розмова з учнем, який погрожує або виявляє агресію»

1. Контекст ситуації

Поліцейського служби освітньої безпеки залучають до інциденту в закладі освіти за участю учня віком 12–16 років, поведінка якого створює загрозу для себе або оточення.

Вияви поведінки учня:

- крики, емоційні вибухи, різкі рухи;
- кидання предметів, штовхання однокласників;
- вербальні погрози фізичною розправою щодо однолітків або педагогів («Я тебе приб'ю», «Не підходьте до мене», «Я все тут рознесу»);
- демонстративна злість, роздратування або, навпаки, напружений страх;
- імпульсивні дії, відсутність контролю над поведінкою.

Емоційний стан. Учень може перебувати в стані гострого емоційного збудження, де агресія є:

- формою протесту;
- спробою самозахисту;
- реакцією на приниження, загрозу або втрату контролю;
- наслідком накопиченого стресу чи конфлікту.

Умови залучення поліцейського. До поліцейського звертаються педагог або шкільний психолог, оскільки:

- ситуація виходить за межі педагогічного впливу;

- є ризик ескалації конфлікту;
- необхідно швидко відновити безпеку та стабілізувати ситуацію.

Важливо: у цьому кейсі агресія розглядається не як злочинна поведінка, а як сигнал критичного перевантаження або втрати контролю, що потребує негайної деескалації та професійно виваженої комунікації.

2. Потенційні ризики ситуації

Ситуація з агресивною або погрозливою поведінкою учня в освітньому середовищі має високий рівень ризику та потребує швидкого, зваженого й психологічно грамотного реагування.

До основних потенційних ризиків належать:

- фізична шкода іншим учням, педагогам або персоналу закладу освіти;
- ризик самоушкодження учня внаслідок втрати контролю над емоціями;
- стрімка ескалація конфлікту через крики, накази, погрози або некоректну поведінку дорослих;
- психологічне травмування інших дітей і свідків інциденту, якщо безпекові заходи організовано хаотично або із застосуванням сили;
- формування стійкої недовіри до поліції та дорослих інституцій як в учня, так і в однолітків, які спостерігають за ситуацією.

Важливо: будь-яка непродумана або емоційна реакція дорослого в цій ситуації може посилити агресію, тоді як спокійна, структурована й передбачувана поведінка поліцейського є основним чинником зниження ризиків.

3. Комунікаційні завдання поліцейського

У ситуації агресивної або погрозливої поведінки учня комунікація поліцейського має бути цілеспрямованою, поетапною й безпеково орієнтованою. Ключовим є не з'ясування вини, а швидка деескалація й відновлення контролю.

Основні комунікаційні завдання поліцейського:

1. Забезпечити фізичну безпеку всіх учасників ситуації (учнів, педагогів, персоналу), мінімізувавши ризик травмування.
2. Знизити рівень емоційної напруженості учня, використовуючи спокійний тон, нейтральні формулювання й передбачувану поведінку.
3. Створити умови для безпечного діалогу, уникаючи погроз, наказів і демонстрації сили.

4. Виявити тригер або першопричину агресії (конфлікт, страх, приниження, перевантаження), не зосереджуючись на пошуку винних.

5. Повернути учня до контрольованої поведінки, допомогти йому відновити самоконтроль і відчуття меж.

6. Забезпечити подальший психологічний супровід, передавши учня шкільному психологу, соціальному педагогу або іншому відповідальному фахівцю.

Важливо: ефективність дій поліцейського в цій ситуації вимірюється ступенем деескалації, а не швидкістю покарання чи кількістю застосованих вимог.

4. Етапи комунікації (покроково)

Етап 1. Забезпечення фізичної безпеки (перші 10–20 секунд)

Початковий етап є критично важливим, оскільки саме в перші секунди формується траєкторія розвитку ситуації – ескалація або стабілізація.

Завдання етапу: швидко знизити рівень загрози та створити базові умови безпеки для всіх присутніх.

Дії поліцейського:

1. Організовано відвести інших дітей на безпечну відстань без криків і хаосу.

2. Попросити педагога або дорослих відійти назад, зменшивши тиск на учня.

3. Зайняти спокійну, відкриту позицію: долоні відкриті; корпус повернутий боком або напівбоком; дистанція 2–3 метри, без нависання.

4. Уникати різких рухів, демонстрації сили або блокування шляхів відходу.

Рекомендовані фрази:

– «Я тут, щоб зробити ситуацію безпечною для всіх»;

– «Я не буду до тебе торкатися. Ми можемо поговорити на відстані»;

– «Зараз головне – щоб усі були в безпеці».

Важливо: на цьому етапі не ставляться запитання і не оцінюється поведінка. Спокій, передбачуваність і чіткість дій поліцейського є головним сигналом стабільності для учня.

Етап 2. Деескалація емоційного стану (1–2 хвилини)

Мета цього етапу – знизити рівень емоційного збудження, перевести реактивну агресію в керований стан і закласти основу для подальшого контакту.

Ключові принципи деескалації:

- м'який, рівний тон голосу;
- повільний темп мовлення з паузами;
- короткі, чіткі фрази без оцінок і вимог;
- нульовий осуд і відмова від моралізаторства;
- використання спостережних висловлювань («Я бачу...», «Зараз ти...»), а не інтерпретацій.

Рекомендовані прийоми:

- називати емоцію без звинувачення;
- підтверджувати безпеку ситуації;
- знижувати напруженість через стабільну присутність;
- не вимагати пояснень на цьому етапі.

Приклади фраз для деескалації:

- «Я бачу, що ти дуже злий. Таке справді може траплятися»;
- «Зараз ти в безпеці. Я не буду на тебе тиснути»;
- «Ми можемо просто постояти й подихати. Я поруч»;
- «Поки ми говоримо, ніхто не буде тебе чіпати».

Важливо: деескалація – це не переговори й не з'ясування обставин, а процес зниження напруженості. Успішний результат цього етапу – помітне уповільнення дихання, зниження тону голосу та зменшення рухової активності учня.

Етап 3. Підтримувальне віддзеркалення та фокус на сенсі (1–2 хвилини)

Мета цього етапу – переключити учня зі стану імпульсивної реакції («бий або тікай») у стан усвідомлення й слухання, де з'являється можливість для контролю поведінки та подальшого діалогу.

Ключові принципи етапу:

- уважне слухання без перебивання;
- віддзеркалення не лише слів, а й емоцій;
- підтвердження значущості переживань без виправдання агресивних дій;
- використання нейтральних, неоцінних формулювань.

Рекомендовані фрази підтримувального віддзеркалення:

- «Ти кажеш, що всі проти тебе. Схоже, ти почувався несправедливо ображеним»;
- «Тобі важливо, щоб тебе почули. Я тебе зараз уважно слухаю»;
- «Ти не хочеш, щоб з тебе сміялися – це справді дуже боляче».

Важливо: віддзеркалення не означає схвалення погроз чи агресії. Воно сигналізує учню: «Твої почуття зрозумілі, але ми будемо шукати безпечний спосіб дій».

Етап 4. Перехід до раціональної розмови та спільного пошуку рішень

До цього етапу поліцейський переходить лише після помітного зниження емоційної напруженості: уповільнення дихання, зменшення рухової активності, зниження тону голосу учня.

Мета етапу – перевести взаємодію з емоційного рівня на рівень мислення, вибору й відповідальності, не втрачаючи підтримки.

Ключові техніки:

- метод «двох дверей» – надання вибору між конфліктною та конструктивною моделлю поведінки;
- фокус на діях і ситуації, а не на особистісних якостях;
- формування відчуття спільності: «ми разом шукаємо рішення».

Рекомендовані формулювання:

– «Зараз є два варіанти. Перший – продовжувати сваритися й кричати. Другий – спробувати разом знайти, що можна зробити далі безпечно. Я поруч. Який варіант ти обираєш?»;

– «Що саме тебе найбільше розлютило в цій ситуації?»;

– «Я хочу зрозуміти твою сторону. Допоможи мені розібратися».

Важливо: на цьому етапі поліцейський не читає нотацій і не загрожує наслідками, а допомагає учню усвідомити ситуацію та зробити перший крок до контрольованої поведінки.

Етап 5. Нормалізація переживань і м'яке визначення наслідків

До цього етапу поліцейський переходить тоді, коли емоційний стан учня помітно стабілізувався, а контакт уже встановлено. Завдання – пояснити межі допустимої поведінки без тиску, залякування чи погроз.

Мета етапу – допомогти учню усвідомити, що зупинення агресії – це безпечний і вигідний для нього вибір, а не вимога ззовні.

Ключові принципи:

- визнання почуттів без виправдання агресії;
- чітке, але спокійне окреслення меж;

- фокус на турботі про інтереси самої дитини;
- відсутність погроз, ультиматумів і залякування.

Рекомендовані формулювання:

- «Те, що ти зараз відчуваєш, – важливо. Але деякі дії можуть нашкодити передусім тобі»;
- «Ти маєш право злитися. Але ти не маєш права завдавати шкоди іншим»;
- «Я хочу, щоб у тебе не виникло зайвих проблем із дорослими чи керівництвом. Давай разом подумаємо, як вийти з цієї ситуації безпечно».

Важливо: на цьому етапі поліцейський не лякає наслідками, а дає змогу побачити причинно-наслідковий зв'язок і зберегти гідність дитини.

Етап 6. Відновлення самоконтролю та залучення учня до рішень

Після помітної стабілізації емоційного стану поліцейський переходить до м'якої, партнерської комунікації, спрямованої на повернення учневі відчуття контролю над ситуацією та формування відповідальної поведінки.

Мета етапу – залучити учня до усвідомленого вибору подальших дій, зберігаючи безпеку й гідність.

Ключові прийоми:

- пропозиція безпечного вибору;
- підкріплення позитивних змін у поведінці;
- формування відчуття спільності («ми вирішуємо разом»).

Рекомендовані формулювання:

- «Що тобі зараз більше допоможе заспокоїтися: вода, хвилина на свіжому повітрі чи сісти?»;
- «Вирішімо разом: ти готовий піти зі мною в спокійне місце, де ми зможемо поговорити?»;
- «Ти добре справиєшся. Я бачу, що зараз ти контролюєш себе значно краще».

Важливо: підкріплення самоконтролю зменшує потребу в агресії як способі захисту та підвищує готовність до співпраці.

Етап 7. Завершення взаємодії та передача відповідним фахівцям

Завершальний етап має бути коротким, спокійним і без моралізування. Його мета – закріпити досягнуту стабілізацію, зберегти гідність учня та забезпечити подальший професійний супровід.

Завдання етапу:

- чітко пояснити, що відбуватиметься далі;
- зняти страх покарання;
- акцентувати на позитивній дії учня – зупинення агресії;
- передати ситуацію відповідальному фахівцю без додаткової ескалації.

Рекомендовані формулювання:

- «Зараз ми разом із педагогом усе впорядкуємо. Ти зробив важливий крок – зупинив агресію»;
- «Далі з тобою попрацює психолог, щоб допомогти розібратися, що тебе зачепило. Це не про покарання – це про підтримку»;
- «Ти не залишаєшся з цим сам. Поруч будуть дорослі, які допоможуть».

Важливо: спосіб завершення контакту часто формує довготривале ставлення учня до поліції. Спокійне, підтримувальне завершення підвищує ймовірність довіри та співпраці в майбутньому.

5. Типові помилки, яких слід уникати

У ситуаціях агресії або погроз з боку учня навіть незначні комунікативні помилки можуть миттєво посилити напруженість, спровокувати ескалацію та зруйнувати довіру. Тому поліцейський має чітко усвідомлювати дії, які є неприйнятними.

Поліцейському категорично не рекомендується:

1. Підвищувати голос або кричати, оскільки це сприймається як загроза та провокує захисну агресію.
2. Застосовувати фізичний контакт без крайньої необхідності, навіть із наміром «заспокоїти».
3. Використовувати принизливі, різкі, знецінювальні фрази, зокрема: «Заспокойся негайно», «Ти що, ненормальний?».
4. Погрожувати дисциплінарними або правовими наслідками на етапі деескалації.
5. Робити різкі рухи або наближатися без попередження, порушуючи особисту дистанцію.
6. Демонструвати силу або авторитарність, наприклад: «Я тобі зараз поясню...», «Ти зараз у мене...».
7. Обговорювати інцидент у присутності інших учнів або сторонніх осіб, що підсилює сором, агресію й ефект «публічного тиску».

Важливо: у стані агресії учень реагує не на логіку, а на загрозу. Спокій, передбачуваність і повага є значно ефективнішими за будь-який примус.

6. Психологічні механізми, які задіяні в цьому кейсі

Ефективність дій поліцейського в ситуації агресивної або погрозливої поведінки учня зумовлена активацією низки базових психологічних механізмів, що забезпечують деескалацію, відновлення самоконтролю та готовність до співпраці:

1. *Зниження симпатичного збудження.* Спокійний, рівний голос і повільний темп мовлення сприяють зниженню фізіологічної активації (частоти дихання, серцебиття), що є необхідною умовою припинення імпульсивної агресії.

2. *Переактивація префронтальної кори.* Запитання, пропозиція вибору та звернення до мислення допомагають переключити діяльність мозку з реактивних емоційних центрів на зони, відповідальні за самоконтроль, аналіз і прийняття рішень.

3. *Відновлення відчуття контролю над ситуацією.* Спільне ухвалення рішень знижує відчуття безсилля, яке часто провокує агресивну поведінку, та повертає учневі суб'єктивне відчуття впливу.

4. *Зниження тривоги через підтримувальне віддзеркалення.* Визнання емоцій без оцінки зменшує внутрішній опір і сприяє переходу від захисної агресії до контакту.

5. *Формування довіри через передбачуваність і стабільність.* Чіткі, послідовні та спокійні дії поліцейського створюють відчуття безпеки, що є базовою умовою прийняття допомоги й подальшої співпраці.

Важливо: у цьому кейсі поліцейський є регулятором емоційного середовища, допомагаючи учневі відновити контроль над поведінкою без застосування сили чи тиску.

Практичний кейс № 3 «Розмова з підлітком, який вчинив правопорушення»

1. Контекст ситуації

Поліцейського служби освітньої безпеки залучають до інциденту за участю учня віком 13–17 років, який допустив порушення правил поведінки або дрібне правопорушення в шкільному середовищі.

Типові вияви ситуації:

- порушення дисципліни (шум, конфлікт із ровесниками, зухвала поведінка);
- дрібне пошкодження майна або крадіжка незначних речей;
- словесні провокації, сарказм, опір вимогам дорослих;
- ухилення від відповідальності, спроби перекласти провину на інших;
- приховування або перекручування обставин події.

Емоційний стан підлітка. Підліток може перебувати в стані:

- емоційного збудження або внутрішньої напруженості;
- тривоги через можливі наслідки;
- сорому або страху втрати статусу серед однолітків;
- демонстративної байдужості як захисної реакції.

Умови залучення поліцейського. Поліцейського запрошують педагог або шкільний психолог з метою:

- врегулювання ситуації без ескалації;
- забезпечення безпеки й порядку;
- проведення профілактичної бесіди;
- формування в підлітка усвідомлення відповідальності за вчинок.

Важливо: у цьому кейсі ключовим є баланс між чіткістю правових меж і психологічною підтримкою. Мета взаємодії – не залякати чи принизити, а допомогти підлітку усвідомити наслідки своїх дій і зробити крок до відповідальної поведінки.

2. Потенційні ризики ситуації

Ситуація, пов'язана з правопорушенням, вчиненим підлітком у шкільному середовищі, має високий ризик емоційної та соціальної ескалації, якщо взаємодію з дорослими буде побудовано некоректно.

До основних потенційних ризиків належать:

- фізична або вербальна агресія щодо однолітків, педагогів чи інших осіб;
- різке емоційне загострення й опір співпраці у відповідь на тиск або осуд;
- маніпулятивна поведінка або перекручування фактів з метою уникнення відповідальності;
- формування стійкої недовіри до поліції та інституцій, що ускладнює подальшу профілактичну роботу;

– ескалація конфлікту в учнівському колективі або загострення напруженості у взаємодії з педагогами.

Важливо: спосіб першої комунікації в цій ситуації визначає, чи стане інцидент навчальним моментом для підлітка, чи перетвориться на фактор повторних порушень і конфліктів.

3. Комунікаційні завдання поліцейського

Під час розмови з підлітком, який учинив правопорушення, комунікація поліцейського має бути спокійною, структурованою та профілактично спрямованою. Її мета – не покарання, а усвідомлення наслідків і формування відповідальної поведінки.

Основні комунікаційні завдання поліцейського:

1. Забезпечити безпечну обстановку для всіх учасників взаємодії, мінімізувавши ризик конфлікту або повторної агресії.

2. Сприяти зниженню інтенсивності емоційних реакцій підлітка, використовуючи нейтральний тон і передбачувану поведінку.

3. Створити умови для чесного, спокійного та неконфліктного діалогу, без приниження й публічного тиску.

4. Виявити причини правопорушення (тригери, мотиви, соціальний контекст), не зосереджуючись на факті порушення.

5. Повернути підлітка до контрольованої поведінки, допомогти усвідомити власні дії та їх наслідки.

6. Організувати подальший психологічний супровід або профілактичну роботу спільно з педагогами, психологом і батьками (за потреби).

Важливо: ефективність цієї взаємодії визначається тим, чи виходить підліток із ситуації з розумінням відповідальності, а не з відчуттям приниження або страху.

4. Етапи комунікації (покроково)

Етап 1. Забезпечення безпеки та зниження напруженості (перші 10–20 секунд)

Початковий етап має ключове значення, оскільки в перші секунди формується відчуття безпеки або загрози, від якого залежить подальша готовність підлітка до контакту. Завдання етапу – створити контрольоване, безпечне середовище для спілкування та запобігти ескалації.

Дії поліцейського:

1. Організовано відвести інших учнів, забезпечивши просторову дистанцію та зменшивши соціальний тиск.

2. Зайняти спокійну, відкриту позицію:

- долоні відкриті;
- корпус розвернутий напівбоком;
- дистанція 2–3 метри, без нависання.

3. Уникати різких рухів і демонстрації сили.

Рекомендовані фрази:

- «Я тут, щоб ситуація була безпечною для всіх»;
- «Ми поговоримо спокійно. Ніхто тебе не чіпатиме».

Важливо: на цьому етапі не обговорюється правопорушення й не ставляться запитання. Спокій і передбачуваність є головними інструментами деескалації.

Етап 2. Деескалація емоційного стану (1–2 хвилини)

Мета цього етапу – знизити інтенсивність емоційних реакцій підлітка й перевести взаємодію з реактивного рівня в керований і безпечний формат.

Ключові принципи деескалації:

- повільне мовлення та м'який, рівний голос, без підвищення тону;
- короткі, зрозумілі фрази, що не перевантажують увагу;
- «нульовий» осуд: використання спостережних висловлювань замість оцінок чи звинувачень.

Рекомендовані формулювання:

- «Я бачу, що ти зараз розгніваний. Це зрозуміло»;
- «Зараз ти в безпеці. Ніхто не буде на тебе тиснути»;
- «Дихай повільно. Ми тут, щоб спокійно розібратися».

Важливо: на цьому етапі поліцейський не з'ясовує обставини правопорушення, а працює лише з емоційним станом. Успішна деескалація виявляється в зниженні тону голосу, сповільненні рухів і появі готовності слухати.

Етап 3. Підтримувальне віддзеркалення та встановлення контакту (1–2 хвилини)

Мета цього етапу – знизити внутрішній опір підлітка та перевести взаємодію з конфронтації в діалог, не виправдовуючи правопорушення, але визнаючи переживання.

Ключові принципи:

- уважне слухання без перебивання;
- віддзеркалення почуттів, а не оцінка дій;
- підтвердження значущості позиції підлітка;
- спокійний, нейтральний тон.

Рекомендовані формулювання:

– «Схоже, ти відчував, що з тобою вчинили несправедливо»;

– «Тобі важливо, щоб тебе зрозуміли. Я зараз уважно слухаю»;

– «Я бачу, що тобі складно. Спробуймо розібратися разом».

Важливо: підтримувальне віддзеркалення не означає згоди з порушенням, але створює психологічну основу для подальшої відповідальності та конструктивної розмови.

Етап 4. Перехід до раціональної розмови й усвідомлення ситуації

До цього етапу поліцейський переходить після зниження емоційної напруженості та встановлення базового контакту. Основне завдання – перевести спілкування з емоційної площини в площину мислення, вибору й відповідальності.

Ключові орієнтири етапу:

– фокус на конкретних діях і ситуації, а не на особистісних характеристиках підлітка;

– м'яке обговорення можливих наслідків правопорушення без залякування чи тиску;

– формування відчуття участі підлітка в пошуку рішення.

Рекомендовані формулювання:

– «Зараз є два варіанти: можемо продовжувати кричати й сваритися, або спробувати спокійно знайти рішення. Що ти обираєш?»;

– «Що саме тебе найбільше засмутило в цій ситуації?»;

– «Допоможи мені зрозуміти, що сталося з твоєї точки зору».

Важливо: на цьому етапі поліцейський не читає нотацій і не навішує ярлики, а надає можливість підлітку усвідомити ситуацію та зробити перший крок до відповідальної поведінки.

Етап 5. Нормалізація та пояснення наслідків

До цього етапу поліцейський переходить після того, як підліток емоційно стабілізувався та готовий слухати. Мета – дати змогу усвідомити межі допустимої поведінки без тиску, залякування або моралізування.

Ключові принципи етапу:

– визнання почуттів без виправдання правопорушення;

– чітке, але спокійне окреслення наслідків дій;

– фокус на безпеці й інтересах самого підлітка;

– орієнтація на відновлення контролю й відповідальності.

Рекомендовані формулювання:

– «Твої емоції зрозумілі. Водночас деякі вчинки можуть нашкодити тобі або іншим»;

– «Ти маєш право роздратуватися, але не маєш права завдавати шкоди»;

– «Давай разом знайдемо безпечний спосіб виправити цю ситуацію».

Важливо: не налякати наслідками, а допомогти підлітку побачити причинно-наслідковий зв'язок між емоціями, діями та їх результатами.

Етап 6. Відновлення самоконтролю та залучення підлітка до рішень

Після помітної стабілізації емоційного стану поліцейський переходить до м'якої, партнерської комунікації, спрямованої на повернення підліткові відчуття контролю та відповідальності за подальші дії. Мета етапу – залучити підлітка до усвідомленого вибору варіантів вирішення ситуації, не порушуючи його гідності.

Ключові прийоми:

– пропозиція безпечного вибору;

– підкріплення позитивних змін у поведінці;

– спільне планування наступних кроків.

Рекомендовані формулювання:

– «Що зараз може допомогти тобі заспокоїтися: вийти на хвилину чи залишитися тут?»;

– «Давай разом вирішимо, як краще підійти до цієї ситуації»;

– «Ти добре справляєшся. Я бачу, що зараз ти контролюєш себе значно краще».

Важливо: залучення підлітка до ухвалення рішень зменшує опір, підвищує відповідальність і сприяє профілактиці повторних правопорушень.

Етап 7. Завершення взаємодії та передача відповідним фахівцям

Завершальний етап має бути коротким, спокійним і підтримувальним. Його завдання – закріпити відновлений самоконтроль підлітка, зняти напруження щодо подальших дій і забезпечити професійний супровід без елементів покарання чи стигматизації.

Ключові акценти етапу:

– чітко окреслити, що відбуватиметься далі;

– підкреслити підтримувальний, а не каральний характер подальших дій;

– залучити профільних фахівців.

Рекомендовані формулювання:

– «Далі з тобою попрацює психолог, щоб допомогти розібратися, що стало причиною цієї ситуації»;

– «Тепер ми разом із педагогом спокійно впорядкуємо подальші кроки»;

– «Ти не залишаєшся з цим сам. Ми поруч, щоб допомогти».

Важливо: спосіб завершення контакту значною мірою формує ставлення підлітка до дорослих інституцій. Повага, чіткість і підтримка підвищують готовність до подальшої співпраці.

5. Типові помилки, яких слід уникати

Під час розмови з підлітком, який учинив правопорушення, навіть незначні помилки в стилі спілкування можуть посилити опір, зруйнувати контакт і спровокувати порушення надалі. Тому поліцейському важливо свідомо уникати дій, що мають ескалаційний ефект.

Поліцейському категорично не рекомендується:

1. Підвищувати голос або переходити на крик, що сприймається як загроза й викликає захисну реакцію.

2. Здійснювати фізичний контакт без реальної необхідності, навіть із наміром «вплинути» або «зупинити».

3. Погрожувати покаранням чи наслідками до моменту стабілізації емоційного стану.

4. Вдаватися до осуду, моралізаторства або приниження, що формує сором і закритість замість відповідальності.

5. Робити різкі рухи або наближатися без попередження, порушуючи особисту дистанцію підлітка.

6. Обговорювати інцидент у присутності інших учнів, створюючи ефект публічного тиску та стигматизації.

Важливо: ефективна профілактична розмова ґрунтується не на силі чи страху, а на передбачуваності, повазі й чітких межах.

6. Психологічні механізми, що використовуються в цьому кейсі

Ефективність комунікації поліцейського з підлітком, який учинив правопорушення, ґрунтується на активації низки основних психологічних механізмів, що забезпечують

деескалацію, відновлення самоконтролю та готовність до усвідомленої відповідальності:

1. Зниження симпатичного збудження. Використання спокійного, рівного тону голосу й повільного темпу мовлення сприяє зменшенню фізіологічного напруження (частоти серцебиття, дихання), що є необхідною умовою припинення імпульсивних реакцій.

2. Активація регуляторних функцій префронтальної кори. Постановка запитань і надання обмеженого вибору стимулюють мислення, самоконтроль і здатність до аналізу, переводячи поведінку з емоційно-реактивного в більш усвідомлений режим.

3. Відновлення суб'єктивного відчуття контролю над ситуацією. Залучення підлітка до спільного ухвалення рішень у чітко визначених безпечних межах знижує відчуття безсилля, яке часто лежить в основі протестної або девіантної поведінки.

4. Зменшення рівня тривоги та внутрішньої напруженості. Підтримувальне емоційне віддзеркалення дає змогу знизити внутрішній опір, нормалізувати переживання та створити умови для відкритого діалогу.

5. Формування базової довіри до поліцейського. Послідовні, передбачувані дії та стабільна, неконфліктна поведінка поліцейського створюють відчуття психологічної безпеки, що знижує опір взаємодії та підвищує готовність до співпраці.

Важливо: у цьому кейсі поліцейський є не лише представником правопорядку, а й зовнішнім регулятором емоційної та поведінкової системи підлітка, допомагаючи перейти від імпульсивної реакції до усвідомленого вибору та відповідальності.

Практичний кейс № 4 «Діалог з підлітком, який відмовляється співпрацювати»

1. Контекст ситуації

Поліцейського служби освітньої безпеки залучають до взаємодії з учнем віком 13–17 років, який відмовляється від вербального контакту або демонструє пасивно-опірну поведінку в шкільному середовищі.

Типові вияви поведінки підлітка:

- мовчання, односкладові відповіді або повна відмова відповідати на запитання;
- ігнорування звернень дорослих, відведення погляду;
- демонстративні невербальні реакції (закочування очей, зітхання, саркастичні жести);
- пасивний опір без відкритої агресії.

Можливий емоційний стан:

- недовіра до дорослих або правоохоронних інституцій;
- страх наслідків, покарання чи осуду;
- внутрішня напруженість, образа або протест;
- стресова реакція на присутність поліцейського.

Умови залучення поліцейського. Поліцейського запрошують педагог або шкільний психолог з метою:

- встановлення первинного контакту з підлітком;
- зниження рівня напруженості й опору;
- з'ясування обставин інциденту без ескалації;
- створення умов для подальшої профілактичної або психологічної роботи.

Важливо: відмова від співпраці в цьому кейсі розглядається не як зухвалість або свідоме порушення, а як форма психологічного захисту, що потребує терплячості, ненасильницької та передбачуваної комунікації.

2. Потенційні ризики ситуації

Відмова підлітка від співпраці в шкільному середовищі створює приховані, але значущі ризики, особливо за умов некоректної або примусової комунікації.

До основних потенційних ризиків належать:

- ескалація конфлікту внаслідок тиску, наказів або спроб «примусити до розмови»;
- поглиблення недовіри до дорослих і поліції, що ускладнює подальшу профілактичну роботу;
- маніпулятивна поведінка або ухилення від відповідальності як форма пасивного опору;
- втрата можливості своєчасно з'ясувати обставини події, коли підліток остаточно «закривається»;
- негативний вплив на інших учнів, якщо ситуація залишається неврегульованою або сприймається як вияв безсилля дорослих.

Важливо: у цьому кейсі тиск і поспіх працюють проти результату. Єдиним ефективним шляхом є поступове формування контакту через безпеку, передбачуваність і повагу.

3. Комунікаційні завдання поліцейського

У ситуації, коли підліток відмовляється від співпраці або демонструє пасивний опір, комунікація поліцейського має бути ненасильницькою, терплячою та поетапною. Основна мета – не змусити говорити, а створити умови, за яких підліток зможе й захоче вступити в діалог.

Основні комунікаційні завдання поліцейського:

1. Створити безпечну й контрольовану обстановку, у якій відсутній тиск, загроза або публічність.
2. Знизити рівень тривоги й емоційного опору підлітка через спокійний тон, передбачувані дії та повагу до меж.
3. Встановити первинний контакт без примусу, демонструючи готовність слухати, а не допитувати.
4. Виявити причину відмови від співпраці (страх, недовіра, сором, попередній негативний досвід), не наполягаючи на негайних відповідях.
5. Поступово залучити підлітка до діалогу, формуючи готовність до взаємодії у власному темпі.
6. Підготувати підлітка до подальшої конструктивної розмови з педагогом або психологом, зберігаючи його гідність і почуття контролю.

Важливо: успішність цього кейсу вимірюється не кількістю отриманої інформації, а появою мінімального контакту та зниженням опору.

4. Етапи комунікації (покроково)

Етап 1. Забезпечення безпеки та нейтральності (перші 10–20 секунд)

Початковий етап має вирішальне значення для підлітка, який не готовий до контакту. У перші секунди формується відчуття: «мене не примушують і не атакують», що є базовою умовою подальшої взаємодії. Завдання етапу – створити нейтральне, передбачуване й психологічно безпечне середовище.

Дії поліцейського:

1. Організовано відвести сторонніх учнів, зменшивши соціальний тиск і публічність.
2. Зайняти спокійну, відкриту позицію:
– долоні відкриті;

- корпус повернутий напівбоком;
- дистанція 2–3 метри, без нависання.

3. Демонструвати нейтральність і відсутність конфронтації через мову тіла та інтонацію.

Рекомендовані формулювання:

- «Я тут, щоб усім було безпечно»;
- «Ми поговоримо спокійно. Ніхто тебе не засуджуватиме».

Важливо: на цьому етапі не ставляться запитання й не оцінюється поведінка. Спокій і передбачуваність дій поліцейського є ключовими сигналами безпеки.

Етап 2. Визнання позиції підлітка та зниження опору (1–2 хвилини)

Мета цього етапу – зменшити психологічний опір, показавши підліткові, що його межі поважають, а відмова від розмови не тягне за собою примусу або негативних наслідків.

Ключові принципи етапу:

- акцентування розуміння й прийняття позиції підлітка;
- відсутність тиску, допиту або поспіху;
- надання часу для адаптації та відновлення відчуття контролю.

Рекомендовані формулювання:

- «Я бачу, що ти зараз не хочеш говорити. Це нормально»;
- «Ти можеш мовчати стільки, скільки тобі потрібно»;
- «Я поважаю твоє рішення поки не відповідати».

Важливо: парадоксально, але дозвіл на мовчання часто зменшує опір і створює внутрішню готовність до контакту на наступних етапах.

Етап 3. Спостережне віддзеркалення й підтримувальна присутність (1–2 хвилини)

Мета цього етапу – підтвердити емоційний стан підлітка без оцінки чи тиску, сформувати відчуття безпеки й поступово відновити готовність до контакту.

Ключові принципи етапу:

- демонстрація розуміння емоцій без інтерпретацій і висновків;
- підкреслення права підлітка на власний темп взаємодії;
- формування відчуття контролю й передбачуваності.

Рекомендовані формулювання:

- «Схоже, тобі зараз не дуже комфортно говорити про це»;
- «Тобі важливо не відчувати тиск – я це розумію»;

– «Я помічаю, що ти зараз стриманий. Це нормально».

Важливо: спостережне віддзеркалення не стимулює негайної відповіді, але знижує напруженість і підвищує відчуття безпеки, що є необхідною умовою для подальшого діалогу.

Етап 4. Пропозиція вибору та підтримка автономії

Мета цього етапу – перетворити взаємодію з примусової на добровільну, відновити в підлітка відчуття контролю над ситуацією та знизити внутрішній опір.

Ключові завдання етапу:

- чітко показати, що діалог не є примусом;
- надати підлітку реальні, обмежені й безпечні варіанти вибору;
- акцентувати на повазі до темпу й готовності співрозмовника.

Рекомендовані формулювання:

- «Ти можеш розповісти мені зараз або трохи пізніше – вибір за тобою»;
- «Ми можемо поговорити тут або перейти в інше, спокійніше місце. Як тобі буде зручніше?»;
- «Ти сам вирішуєш, коли будеш готовий відповідати на запитання».

Важливо: надання вибору не означає втрати професійних меж. Воно створює відчуття автономії, яке знижує опір, активує саморегуляцію та підвищує готовність до співпраці.

Етап 5. Легка стимуляція до співпраці

На цьому етапі завдання поліцейського – обережно запросити підлітка до взаємодії, не руйнуючи відчуття автономії та безпеки, сформоване на попередніх етапах.

Основні принципи етапу:

- використання нейтральних, не загрозливих формулювань;
- перевага коротких, відкритих запитань без прихованого осуду;
- повага до права не відповідати або відповідати частково.

Рекомендовані формулювання:

- «Якщо хочеш, можеш коротко розповісти, що сталося спочатку»;
- «Можеш назвати один момент, який зачепив тебе найбільше»;
- «Що зараз допоможе тобі почуватися трохи безпечніше або спокійніше?»

Важливо: навіть мінімальна відповідь (одне слово, жест, кивок) є кроком до співпраці й має бути прийнята без тиску та інтерпретацій.

Етап 6. Закріплення відчуття контролю й коректне завершення діалогу

На завершальному етапі важливо підтвердити право підлітка на вибір, зафіксувати позитивний досвід взаємодії та м'яко окреслити подальші кроки без тиску чи нав'язування.

Основні завдання етапу:

- акцентувати на автономії підлітка та його здатності контролювати ситуацію;
- закріпити відчуття безпеки й передбачуваності;
- обережно перевести фокус на подальшу підтримку з боку фахівця.

Рекомендовані формулювання:

- «Ти сам вирішив, що ми можемо поговорити – це важливий крок»;
- «Ти контролюєш, коли й у якому форматі продовжувати розмову»;
- «Ми залишаємося на зв'язку, і ти можеш звернутися, коли будеш готовий»;
- «Психолог допоможе розібратися глибше – у зручному для тебе темпі».

Важливо: завершення діалогу має залишати в підлітка відчуття, що взаємодія була добровільною, безпечною й такою, що не призвела до негативних наслідків, а подальша допомога – це ресурс, а не санкція.

5. Типові помилки, яких слід уникати

Недотримання психологічних принципів добровільності, поваги й безпеки у взаємодії з підлітком значно підвищує ризик емоційного опору й руйнує можливість конструктивного діалогу.

Найпоширеніші помилки:

1. Примус або психологічний тиск – форсування відповідей, наполягання на негайному діалозі, ігнорування готовності підлітка до контакту.

2. Звинувачувальна, повчальна або моралізаторська манера спілкування – формулювання, що принижують гідність, викликають захисну реакцію або демонстративний опір.

3. Погрози можливими наслідками – використання страху як інструменту впливу посилює недовіру та блокує співпрацю.

4. Перехоплення контролю без згоди підлітка – нав'язування рішень, темпу чи формату взаємодії без надання вибору.

5. Нетерпіння або демонстрація роздратування невербально – зітхання, різкі рухи, погляди, що сигналізують про невдоволення або поспіх.

6. Обговорення ситуації в присутності сторонніх осіб – порушення конфіденційності підриває довіру й посилює відчуття небезпеки.

Важливо: уникнення цих помилок дає змогу зберегти контакт навіть за відсутності негайної співпраці та формує підґрунтя для налагодження добровільного діалогу.

6. Психологічні механізми, що забезпечують ефективність взаємодії в кейсі

У запропонованому кейсі ефективність професійної комунікації поліцейського з підлітком, який відмовляється співпрацювати, забезпечується дією низки взаємопов'язаних психологічних механізмів. Їх використання надає можливість знизити рівень емоційного опору, стабілізувати психоемоційний стан підлітка та поступово сформувати готовність до конструктивної взаємодії без примусу.

1. Визнання автономії підлітка. Надання права на вибір і повага до рішення не вступати в діалог негайно знижують психологічний опір, зменшують тривогу та послаблюють захисні реакції.

2. Спостережне віддзеркалення емоційного стану. Вербалізація помічених емоцій без оцінювання сприяє стабілізації афективного стану, формує відчуття «мене бачать і розуміють».

3. Активація регуляторних функцій префронтальної кори. Пропозиція вибору й залучення до ухвалення рішень перемикає поведінку з імпульсивно-реактивної на контрольовану, підвищуючи здатність до саморегуляції.

4. Формування базової довіри через передбачуваність дій. Послідовна, неконфліктна та прогнозована поведінка поліцейського створює відчуття безпеки й знижує настороженість до взаємодії з дорослими та правоохоронними структурами.

5. Зниження рівня симпатичного збудження. Спокійний темп мовлення, рівний тон голосу та відсутність тиску сприяють

фізіологічному заспокоєнню, що є передумовою для подальшої комунікації.

Важливо: Відмова підлітка від співпраці не є виявом зухвалості чи «недисциплінованості», а найчастіше виконує захисну психологічну функцію. У таких ситуаціях тиск, поспіх або спроби «зламати мовчання» лише посилюють опір і поглиблюють недовіру. Натомість спокійна, передбачувана й поважна позиція поліцейського, орієнтована на визнання автономії підлітка, створює умови для поступового зниження напруженості й переходу від уникання до діалогу. Добровільність контакту, а не формальна підпорядкованість, є ключем до ефективної взаємодії.

Практичний кейс № 5 «Врегулювання конфлікту між учнями»

1. Контекст ситуації

Поліцейського служби освітньої безпеки залучають до врегулювання конфліктної ситуації між двома або більше учнями в шкільному середовищі (коридор, клас, спортзал, шкільне подвір'я).

Типові вияви конфліктної поведінки:

- словесні суперечки, взаємні образи, підвищений тон голосу;
- штовхання, демонстративні жести, погрози фізичною розправою;
- емоційна збудженість, крики, імпульсивні реакції;
- залучення сторонніх учнів, коментарі «глядачів», підбурювання;
- швидка ескалація напруженості за відсутності негайного втручання дорослих.

Можливі емоційний стан учасників конфлікту:

- сильне роздратування або злість;
- відчуття несправедливості, приниження чи образи;
- страх втратити «статус» серед однолітків;
- імпульсивність, труднощі з самоконтролем;
- фрустрація, накопичена напруженість, перенесення особистих проблем.

Умови залучення поліцейського. Поліцейського служби освітньої безпеки викликають педагог, черговий адміністратор або класний керівник з метою:

- негайного припинення ескалації конфлікту;
- забезпечення фізичної безпеки учнів і персоналу;
- розведення сторін і стабілізації емоційного стану;
- недопущення бійки або масового конфлікту;
- створення умов для подальшого конструктивного розгляду ситуації педагогом або психологом.

Важливо: конфлікт між учнями розглядається не лише як порушення дисципліни, а як емоційна взаємодія, що посилюється внаслідок публічності, групової динаміки й нездатності підлітків самостійно зупинити ескалацію. Завдання поліцейського полягає не у встановленні винуватця на місці події, а у швидкому зниженні напруженості, відновленні контролю над ситуацією та захисті психологічної й фізичної безпеки всіх учасників.

2. Потенційні ризики

У разі несвоєчасного або некоректного втручання конфлікт між учнями може мати низку негативних наслідків як для безпеки, так і для психологічного клімату закладу освіти.

Основні ризики ситуації:

- ескалація конфлікту до фізичного насильства, з переходом від словесних образ до бійки;
- травмування учасників конфлікту або сторонніх свідків, зокрема дітей, які намагаються втрутитися або спостерігають поруч;
- закріплення агресивних моделей поведінки, коли конфлікт вирішується силою або приниженням;
- формування негативного ставлення до школи та правоохоронних органів, якщо втручання сприймається як несправедливе або надмірно жорстке;
- поширення чуток, пліток і соціального тиску серед однолітків, що може призвести до повторних конфліктів або булінгу;
- порушення освітнього процесу та психологічного благополуччя інших учнів, які стають свідками конфлікту або відчують загрозу власній безпеці.

Важливо: чим довше конфлікт залишається публічним і неконтрольованим, тим більше він переходить з міжособистісного рівня в групову динаміку протистояння, у

якому кожна сторона намагається «зберегти обличчя» перед оточенням. З огляду на це, швидке, спокійне й передбачуване втручання поліцейського є критично важливим для недопущення подальшої ескалації.

3. Комунікаційні завдання поліцейського

У процесі врегулювання конфлікту між учнями поліцейській служби освітньої безпеки має діяти послідовно, орієнтуючись не лише на припинення відкритої сварки, а й на стабілізацію емоційного стану учасників і створення умов для подальшої профілактичної роботи.

Основні комунікаційні завдання поліцейського:

1. Забезпечити фізичну та психологічну безпеку всіх учасників конфлікту, а також сторонніх осіб, запобігши переходу словесного протистояння у фізичне насильство.

2. Зменшити рівень емоційної інтенсивності та напруженості, зупинити імпульсивні реакції й створити умови для заспокоєння сторін.

3. Встановити первинний контакт з учнями, а за можливості – налагодити окрему комунікацію з кожним учасником конфлікту без публічного тиску.

4. З'ясувати причини конфлікту й послідовність подій, що призвели до сварки, зосереджуючись на фактах і переживаннях сторін, а не на пошуку винних.

5. Сприяти взаєморозумінню між учнями, допомогти їм усвідомити наслідки ескалації та можливості конструктивного вирішення ситуації.

6. Підготувати учнів до відновлення нормальної взаємодії в освітньому середовищі та забезпечити залучення педагогів, психолога або адміністрації закладу освіти до подальшого супроводу й профілактичної роботи.

Важливо: комунікаційні завдання в цьому кейсі спрямовано не на негайне «вирішення конфлікту раз і назавжди», а на стабілізацію ситуації тут і зараз, зниження ризиків повторної ескалації та спрямування конфлікту в безпечне, контрольоване русло подальшої роботи фахівців.

4. Етапи комунікації (покроково)

Етап 1. Забезпечення безпеки (10–30 секунд)

Першочерговим завданням поліцейського є негайне припинення ескалації та створення безпечного простору для всіх учасників ситуації.

Дії поліцейського:

1. Фізично розділити учасників конфлікту, створивши достатню дистанцію для запобігання подальшим агресивним діям.

2. Забезпечити присутність інших дорослих (педагогів, адміністратора), які можуть допомогти підтримувати порядок і відвести сторонніх учнів.

3. Контролювати власну невербальну поведінку: спокійна, врівноважена постава, відкриті долоні, відсутність різких рухів або загрозливих жестів.

Рекомендовані формулювання:

– «Давайте всі на хвилину зупинимося та зробимо паузу»;
– «Я тут, щоб ситуація була безпечною для кожного з вас».

Важливо: на цьому етапі не з'ясовуються причини конфлікту й не визначається винуватець. Головна мета – зупинити ескалацію та стабілізувати простір, у якому стане можливою подальша комунікація.

Етап 2. Відновлення емоційного контролю (1–2 хвилини)

Після припинення відкритої ескалації основним завданням поліцейського є зниження емоційної інтенсивності учасників конфлікту та повернення їх здатності чути й сприймати інформацію.

Дії поліцейського:

– говорити тихо, повільно та рівно, без підвищення голосу;

– утримуватися від оцінок, звинувачень або моралізаторства;

– використовувати спостережні висловлювання, які фіксують стан без інтерпретацій;

– демонструвати контроль над власними емоціями як модель для наслідування.

Рекомендовані формулювання:

– «Я бачу, що ви зараз сердиті – це зрозуміло»;
– «Наше завдання – зробити так, щоб ніхто не постраждав»;

– «Зробімо кілька повільних вдихів. Ми спокійно розберемося».

Важливо: поки рівень емоційного збудження залишається високим, логічні аргументи не сприймаються. Тому на цьому

етапі головне – не переконувати й не пояснювати, а стабілізувати емоційний стан, створивши основу для подальшого діалогу.

Етап 3. Вислуховування та віддзеркалення

Після часткової стабілізації емоцій поліцейський переходить до короткого індивідуального вислуховування кожного учасника конфлікту, не допускаючи взаємних перебивань і повторної ескалації.

Дії поліцейського:

- надати можливість кожному учаснику окремо коротко викласти свою версію подій;
- не порівнювати й не оцінювати висловлювання на цьому етапі;
- використовувати віддзеркалення емоцій і змісту, щоб підтвердити почутість;
- контролювати час і темп розмови, не допускаючи повторного збудження.

Рекомендовані формулювання:

- «Розкажи, будь ласка, що сталося з твоєї точки зору»;
- «Тобі важливо, щоб тебе зрозуміли – я тебе слухаю»;
- «Я бачу, що тобі було неприємно. Це зрозуміла реакція».

Важливо: мета цього етапу – не встановити, хто винний, а хто – ні, а знизити напруженість через визнання емоцій і досвіду кожного учасника. Коли учні відчують, що їх чують і не засуджують, потреба продовжувати конфліктувати значно зменшується.

Етап 4. З'ясування причин конфлікту

Після того як учасники відчули себе почутими, поліцейський переходить до прояснення обставин конфлікту, зосереджуючись на подіях і діях, а не на особистісних оцінках або взаємних звинуваченнях.

Дії поліцейського:

- ставити короткі, відкриті запитання, що не провокують захист або агресію;
- підтримувати нейтральний, спокійний тон;
- спрямовувати увагу учнів на послідовність подій, а не на інтерпретації;
- поступово переводити розмову від емоцій до фактів.

Рекомендовані формулювання:

- «Що сталося спочатку?»;
- «Що ти хотів сказати або зробити в той момент?»;

– «Як, на твою думку, можна було б уникнути цієї ситуації?».

Важливо: на цьому етапі поліцейський не виносить оцінок і не робить висновків уголос. Основна мета – допомогти учням усвідомити логіку розвитку конфлікту й побачити можливість альтернативних, безпечних дій у подібних ситуаціях.

Етап 5. Пошук спільного рішення

Після прояснення причин конфлікту поліцейський спрямовує взаємодію на спільний пошук конструктивного виходу із ситуації, залучаючи учнів до активної участі у виробленні рішення.

Дії поліцейського:

– заохочувати учнів самостійно пропонувати варіанти вирішення, не нав'язуючи готових відповідей;

– акцентувати на спільній відповідальності за безпечну поведінку й подальшу взаємодію в освітньому середовищі;

– спрямовувати діалог у майбутнє, фокусуючись на запобіганні повторенню подібних ситуацій.

Рекомендовані формулювання:

– «Знайдімо вихід із цієї ситуації разом»;

– «Який варіант вирішення вас обох влаштовує?»;

– «Що допоможе вам надалі почуватися безпечно в школі?»

Важливо: коли рішення формується за участю учнів, воно сприймається як справедливіше й підвищує готовність дотримуватися домовленостей. Завдання поліцейського на цьому етапі – не контролювати, а модерувати діалог і підтримувати конструктивний тон взаємодії.

Етап 6. Закріплення домовленостей та завершення

На завершальному етапі поліцейський фіксує досягнуті домовленості, підсилює позитивний досвід взаємодії та забезпечує перехід до подальшого педагогічного або психологічного супроводу.

Дії поліцейського:

– акцентувати конструктивні дії учнів, зокрема готовність зупинити конфлікт, вислухати одне одного й долучитися до пошуку рішення;

– чітко узгодити подальші кроки, окресливши роль педагогів, психолога або адміністрації в підтримці домовленостей;

– сформувати в дітей відчуття підтримки й доступності допомоги в разі повторних труднощів.

Рекомендовані формулювання:

– «Ви обидва зробили важливий крок – погодилися говорити спокійно й шукати рішення»;

– «Педагог допоможе вам дотримуватися домовленостей і стежитиме, щоб подібні ситуації не повторювалися»;

– «Пам'ятайте, ви завжди можете звернутися за допомогою, якщо щось знову викликатиме напруженість».

Важливо: завершення взаємодії має залишати в учнів відчуття справедливості, підтримки й передбачуваності, а не покарання. Позитивно зафіксований досвід врегулювання конфлікту знижує ризик його повторення та сприяє формуванню безпечної комунікативної культури в освітньому середовищі.

5. Типові помилки, яких слід уникати

Під час врегулювання конфлікту між учнями окремі дії або висловлювання з боку дорослого можуть не лише ускладнити ситуацію, а й спровокувати повторну ескалацію або втрату довіри.

Найпоширеніші помилки:

1. Ігнорування емоційного стану учнів, зосередження виключно на правилах або дисциплінарних аспектах без визнання переживань сторін.

2. Застосування фізичного примусу без крайньої потреби, що може бути сприйнято як загроза або приниження та посилити агресію.

3. Використання звинувачувальних формулювань («Ти винен», «Ти завжди так робиш»), які запускають захисні реакції й блокують діалог.

4. Обговорення конфлікту в присутності сторонніх учнів, що підсилює публічний тиск, сором або потребу «захищати репутацію».

5. Передчасне перекладання провини на одного з учасників без повного з'ясування обставин і позицій усіх сторін.

6. Підвищення голосу або демонстрація роздратування, що автоматично підвищує рівень емоційного збудження в дітей.

Важливо: навіть формально правильні дії можуть мати негативний ефект, якщо вони здійснюються без урахування емоційної динаміки конфлікту. Уникнення типових помилок є не менш важливим, ніж застосування правильних комунікаційних технік.

6. Психологічні механізми, що забезпечують ефективність взаємодії в кейсі

У запропонованому кейсі ефективність професійної комунікації поліцейського служби освітньої безпеки під час врегулювання конфлікту між учнями забезпечується дією низки взаємопов'язаних психологічних механізмів. Їх урахування дає змогу знизити інтенсивність емоційного збудження, запобігти переходу конфлікту у фізичну агресію та створити умови для конструктивного розв'язання ситуації без приниження чи примусу.

1. Зниження симпатичного збудження через деескалацію. Спокійний темп мовлення, рівний тон голосу, відсутність крику та загроз сприяють зменшенню фізіологічного збудження (частоти серцебиття, напруженості м'язів), що є необхідною умовою для припинення імпульсивних агресивних реакцій.

2. Розрив конфліктної динаміки через фізичне та комунікативне роз'єднання сторін. Фізичне розведення учасників і припинення прямої взаємодії між ними знижує сенсорне перевантаження, ефект «взаємного підживлення» агресії та дозволяє кожному з учнів повернути контроль над власною поведінкою.

3. Емоційне віддзеркалення як механізм стабілізації. Вербалізація переживань учнів («я бачу, що ти роздратований», «схоже, тобі було неприємно») без оцінювання або звинувачення сприяє зниженню напруги, формує відчуття почутості та зменшує потребу доводити свою позицію через конфлікт.

4. Перехід від емоційного реагування до когнітивного осмислення ситуації. Фокус на фактах, послідовності подій і відкриті запитання активують регуляторні функції префронтальної кори, що дозволяє учням поступово перейти від реактивної поведінки до більш усвідомленого аналізу власних дій і їх наслідків.

5. Відновлення суб'єктивного відчуття контролю через спільний пошук рішень. Залучення учнів до формування варіантів виходу з конфлікту знижує опір, підвищує відповідальність за домовленості та сприяє прийняттю рішень як справедливих і добровільних, а не нав'язаних ззовні.

6. Формування довіри через передбачуваність і нейтральність дій поліцейського. Послідовна, неконфліктна та нейтральна позиція поліцейського, відсутність поспішних

висновків і публічних звинувачень створюють відчуття безпеки, справедливості та знижують настороженість до правоохоронних інституцій.

Важливо: конфлікт між учнями в шкільному середовищі є не лише дисциплінарною проблемою, а передусім емоційною взаємодією, що швидко посилюється в умовах публічності та групового тиску. Спроби негайно «з'ясувати, хто винен» або застосувати жорсткі заходи без стабілізації емоційного стану учасників підвищують ризик повторної ескалації. Натомість спокійна, передбачувана й орієнтована на безпеку комунікація дає змогу спрямувати конфлікт у конструктивне русло й закласти основу для подальшої профілактичної роботи.

Практичний кейс № 6 «Розмова з учнем, який зустрівся з іншим (булінг, приниження, провокації)»

1. Контекст ситуації

Поліцейського служби освітньої безпеки залучають до взаємодії з учнем, який систематично або епізодично здійснює дії булінгового характеру щодо однолітків у шкільному середовищі.

Типові вияви поведінки учня:

- приниження, висміювання або словесні образи однокласника;
- глузування, провокації, демонстративні дії на очах у класу або педагога;
- фізичні дії низької інтенсивності (штовхання, блокування проходу, відбирання речей);
- фіксація принижень на мобільний телефон, поширення відео чи фото;
- поширення чуток, погроз, образливих повідомлень у месенджерах або соціальних мережах;
- ігнорування зауважень дорослих або демонстративне порушення правил.

Можливий психологічний стан учня-агресора:

- потреба в домінуванні, контролі або визнанні серед однолітків;
- знижена емпатія або ігнорування переживань іншого;

- внутрішня напруженість, фрустрація, перенесення власних проблем на слабшого;
- захисні установки («це жарт», «усі так роблять», «він сам винен»);
- страх втрати статусу або покарання, який маскується агресією.

Можливий стан потерпілої дитини:

- тривога, страх, сором;
- соціальна ізоляція, зниження самооцінки;
- уникання контактів з однокласниками й дорослими;
- психосоматичні реакції, зниження успішності.

Умови залучення поліцейського. Поліцейського служби освітньої безпеки запрошують педагог, адміністрація або шкільний психолог з метою:

- припинення повторюваних випадків булінгу;
- захисту потерпілої дитини;
- впливу на поведінку учня-агресора в межах профілактичної роботи;
- формування усвідомлення наслідків дій без публічного приниження;
- координації подальшого міждисциплінарного супроводу (педагог, психолог, батьки).

Важливо: у цьому кейсі учень, який здійснює булінг, розглядається не лише як порушник дисципліни, а як суб'єкт поведінки, що потребує чітких меж, відповідальності та корекційного впливу, поєднаного з психологічною роботою. Публічне осудження, тиск або «читання нотацій» у присутності однокласників посилюють захисні реакції та можуть закріплювати агресивну роль. Ефективна взаємодія потребує спокійної, структурованої й послідовної комунікації, орієнтованої на припинення шкоди та профілактику повторення.

2. Потенційні ризики

У разі несистемного або некоректного реагування на вияви булінгу ситуація може мати серйозні коротко- та довгострокові наслідки як для окремих учасників, так і для освітнього середовища загалом.

Основні потенційні ризики:

- ескалація булінгу та посилення агресивної поведінки, зокрема перехід від вербальних принижень до фізичного насильства або кіберпереслідування;

– психологічна травматизація постраждалої дитини, формування тривожних розладів, зниження самооцінки, соціальна ізоляція, уникання школи;

– закріплення жорстоких і домінантних моделей поведінки в кривдника, якщо дії не отримують чіткої, але коректної межі й наслідків;

– провокація протестної або маніпулятивної поведінки з боку учня-агресора в разі публічного осуду, приниження або демонстративного тиску;

– зниження рівня довіри учнів до школи та правоохоронних інституцій, якщо втручання сприймається як несправедливе, формальне або таке, що не захищає постраждалих;

– нормалізація насильства в учнівському середовищі, коли однокласники сприймають булінг як «дозволену» або безкарну поведінку.

Важливо: булінг є не одноразовим інцидентом, а процесом повторюваної шкоди, який посилюється мовчанням, публічністю та відсутністю чіткої реакції дорослих. Тому втручання поліцейського має бути своєчасним, структурованим і психологічно виваженим, із чітким фокусом на припинення шкоди, захист постраждалої сторони та профілактику повторення ситуації.

3. Комунікаційні завдання поліцейського

У взаємодії з учнем, який здійснює булінг або провокаційні дії щодо інших, поліцейській служби освітньої безпеки має поєднувати чіткість меж, контроль ситуації та психологічну виваженість, уникаючи як надмірної жорсткості, так і пасивності.

Основні комунікаційні завдання поліцейського:

1. негайно зупинити агресивні або принизливі дії, запобігши подальшій шкоді для постраждалої дитини.

2. Повернути поведінку учня-кривдника в контрольовані межі, продемонструвавши наявність дорослого контролю й чітких правил у шкільному середовищі.

3. Окреслити межі допустимої поведінки спокійно, професійно й без приниження, чітко відокремлюючи вчинок від особистості дитини.

4. Виявити можливі мотиви агресивної поведінки, зокрема прагнення домінування або статусу, страх, фрустрацію,

копіювання моделей поведінки дорослих чи групового середовища.

5. Запустити процес усвідомлення наслідків власних дій, акцентуючи не на страху покарання, а на відповідальності за шкоду, завдану іншому.

6. Сформувати готовність до зміни поведінки, показавши альтернативні, соціально прийнятні способи взаємодії з однолітками.

7. Організувати подальший міждисциплінарний супровід за участі педагога, шкільного психолога та, за потреби, батьків.

Важливо: комунікаційні завдання в цьому кейсі спрямовано не лише на припинення конкретного вияву булінгу, а на зміну поведінкової траєкторії учня, що можливе лише за умови поєднання чітких меж, психологічного впливу та системної подальшої роботи.

4. Етапи комунікації (покроково)

Етап 1. Зупинення поведінки (коротко, чітко, без підвищення тону)

Перший крок у ситуації булінгу – негайно припинити дію, що завдає шкоди, і водночас не створити «шоу» для аудиторії, яке підсилює статус кривдника.

Дії поліцейського:

– використати твердий, але спокійний тон (без крику та приниження);

– дати коротку інструкцію, спрямовану на дію (зупинка, дистанція, тиша);

– забезпечити фізичну дистанцію між кривдником і постраждалим;

– контролювати невербальну поведінку: рівна постава, відкриті долоні, без різких рухів.

Рекомендовані формулювання:

– «Стоп. Ми зараз припиняємо це»;

– «Ти не піднімаєш руки на інших. Відступи на крок назад»;

– «Ми говоримо спокійно. Я бачу ситуацію».

Важливо: на цьому етапі не слід «виховувати» або з'ясовувати мотиви. Головна мета – зупинити шкоду й зафіксувати межу: правила діють завжди, незалежно від «жарту», «провокації» або реакції інших. Публічні нотації чи емоційні розбори в присутності однокласників можуть підсилити демонстративність поведінки кривдника.

Етап 2. Відокремлення учня-кривдника від групи

Після негайного припинення булінгової поведінки основним завданням є виведення учня-кривдника з публічного простору, щоб знизити напруженість, нівелювати «ефект аудиторії» та запобігти подальшій ескалації.

Дії поліцейського:

- організувати окрему розмову поза межами класу або групи;
- забезпечити, щоб постраждала дитина залишилася під наглядом педагога або психолога;
- підтримувати безпечну дистанцію (1,5–2 метри);
- зберігати відкриту, неконфліктну позу без демонстрації сили чи тиску.

Рекомендовані формулювання:

- «Поговоримо окремо. Інші залишаються з учителем»;
- «Ти зараз підеш зі мною в спокійне місце, ми розберемося без зайвих людей».

Важливо: публічна розмова з учнем-кривдником у присутності однолітків часто сприймається як приниження або виклик, що може спровокувати жарти, демонстративний опір або посилення агресії. Відокремлення від групи знижує потребу «грати на публіку» та створює умови для спокійної, предметної взаємодії.

Етап 3. Деескалація та нейтралізація ситуації

Після відокремлення від групи поліцейський зосереджується на зниженні демонстративної поведінки й переході від «рольової гри» до реальної розмови.

Учень-кривдник у цей момент часто:

- «грає роль» перед однолітками або дорослими;
- компенсує внутрішню невпевненість або страх;
- демонструє силу, щоб здаватися старшим, значущішим або «недоторканим».

Завдання поліцейського – не вступати в силове або статусне змагання, не підживлювати бравладу й не підтверджувати її своєю реакцією.

Дії поліцейського:

- зберігати спокійний, рівний тон;
- говорити коротко й без емоційного забарвлення;
- уникати провокаційних або зневажливих формулювань;
- чітко демонструвати зацікавленість у змісті, а не в «образі сили».

Рекомендовані формулювання:

- «Мені не потрібно, щоб ти мені щось доводив. Я хочу зрозуміти, що сталося»;
- «Ми говоримо без крику. Я тебе слухаю»;
- «Тут не про накази. Тут про твою безпеку й відповідальність».

Важливо: будь-яка спроба «переграти» учня жорсткістю, іронією або тиском лише підсилює захист. Натомість спокійна, впевнена й нейтральна позиція дорослого позбавляє агресивну поведінку її функції та відкриває можливість для подальшої змістовної розмови.

Етап 4. Виявлення мотиву (спокійне «розширення» ситуації)

Після зниження демонстративності й емоційної напруженості поліцейський переходить до прояснення внутрішніх мотивів поведінки учня-кривдника. Мета цього етапу – допомогти відокремити зовнішню агресивну дію від причин, які її зумовили.

Найпоширеніші мотиви булінгової поведінки можуть передбачати:

- потребу домінування або контролю над іншими;
- реакцію на образу, приниження або провокацію (реальну чи уявну);
- бажання зосередити увагу, показати себе перед групою;
- фрустрацію, накопичений гнів або напруження, не пов'язані безпосередньо з жертвою.

Дії поліцейського:

- ставити відкриті, нейтральні запитання без оцінювання;
- уникати припущень і нав'язування мотивів;
- допомагати учневі самому назвати причини своїх дій;
- підтримувати спокійний темп розмови, без поспіху.

Рекомендовані формулювання:

- «Що саме тебе спровокувало в цій ситуації?»;
- «Що ти хотів отримати або довести цією дією?»;
- «Як ти думаєш, чому він/вона так відреагував(ла)?»;
- «Що для тебе було найважливішим у той момент?».

Важливо: прояснення мотиву не є виправданням агресивної поведінки. Його завдання – зробити поведінку усвідомленою, щоб надалі можна було працювати з її причинами, а не лише з наслідками. Усвідомлення власних мотивів відкриває можливість для зміни поведінкових стратегій.

Етап 5. Проговорення меж – твердо, але без приниження

На цьому етапі поліцейський чітко окреслює допустимі й недопустимі межі поведінки, не переходячи на оцінювання особистості учня. Основний принцип – «поведінка має наслідки, але гідність людини не ставиться під сумнів». Акцентується на:

- відокремленні вчинку від особистості;
- ясному формулюванні правил;
- відповідальності без залякування.

Дії поліцейського:

- говорити спокійно, впевнено, без емоційного тиску;
- використовувати короткі, однозначні формулювання;
- не вступати в дискусію щодо правил – правила не обговорюються, а пояснюються.

Рекомендовані формулювання:

- «Ти не поганий. Але ця дія – неприпустима і небезпечна»;
- «У школі є чіткі межі: є те, що дозволено, і є те, що заборонено»;
- «Ти відповідаєш за свої вчинки, незалежно від того, що роблять інші»;
- «Кожна людина має право на повагу – і ти, і той, кого ти образив»;
- «Агресія – це не спосіб вирішувати проблеми в школі».

Важливо: проговорення меж не повинно звучати як вирок або покарання. Його мета – дати учневі чітку опору, зрозуміти, де проходить межа допустимого, і що дорослі здатні зупинити небезпечну поведінку спокійно та справедливо. Така позиція знижує потребу підлітка «доводити силу» й формує повагу до правил без приниження.

Етап 6. Усвідомлення наслідків (без залякування)

Після чіткого окреслення меж поліцейський переходить до прояснення наслідків поведінки, зосереджуючись на реальних, зрозумілих і передбачуваних ефектах дій учня – без драматизації, погроз або тиску. Мета цього етапу – перевести відповідальність у площину усвідомленого вибору, показавши, що наслідки є логічними, а не каральними.

Дії поліцейського:

- говорити спокійно, фактично, без емоційного загострення;
- описувати наслідки як причинно-наслідкові зв'язки, а не покарання;

- уникати узагальнень і залякуючих прогнозів;
- підкреслювати можливість альтернативної, соціально прийнятної поведінки.

Рекомендовані формулювання:

- «Таку поведінку не можна продовжувати. Якщо вона повториться, будуть офіційні кроки – і вони вплинуть на твою репутацію та стосунки в класі»;

- «Я хочу, щоб ти зрозумів: справжня сила – у контролі над собою, а не в приниженні інших»;

- «Ти можеш бути лідером, але іншим шляхом – без шкоди для інших і для себе».

Важливо: наслідки мають звучати як попередження й орієнтир, а не як загроза. Коли учень розуміє, що саме та чому відбуватиметься в разі повторення поведінки, це знижує тривогу й опір і підвищує готовність до зміни. Усвідомлення відповідальності без страху є основною умовою стабільних поведінкових змін.

Етап 7. Пошук альтернативної моделі поведінки

Це ключовий етап роботи з учнем-кривдником, оскільки припинення булінгу без пропозиції альтернативної моделі поведінки залишає «вакуум», який з великою ймовірністю знову буде заповнений агресією. Завдання поліцейського – показати, що соціальний статус, вплив і визнання можна отримувати без приниження інших. На цьому етапі важливо:

- перевести потребу в домінуванні або самоствердженні в конструктивне русло;

- підкреслити сильні сторони учня без схвалення агресивної поведінки;

- сформувати уявлення про більш вигідні й соціально прийнятні способи впливу.

Рекомендовані формулювання:

- «Подумаємо разом: як можна показати силу так, щоб не принижувати інших?»;

- «Ти можеш зупиняти конфлікти, а не створювати їх – це інший рівень впливу»;

- «Бути авторитетом означає, що тебе поважають, а не бояться»;

- «У тебе є потенціал лідера – питання лише в тому, як ти його використовуєш».

Можливі альтернативні варіанти поведінки та самореалізації, які можуть бути запропоновані учню:

- участь у шкільних або соціальних проєктах, де потрібна ініціативність і відповідальність;
- заняття спортом або командною діяльністю як безпечний канал реалізації сили й енергії;
- залучення до програм медіації та врегулювання конфліктів за участю психолога;
- допомога класному керівнику або участь у шкільному самоврядуванні.

Важливо: альтернативна модель поведінки має сприйматися учнем як виграшна, а не як «покарання під виглядом виховання». Коли підліток бачить, що нова роль дає йому визнання, статус і відчуття значущості без конфлікту з дорослими, ймовірність повторення булінгу суттєво знижується. Заміна деструктивного способу самоствердження на конструктивний є основою довготривалих змін поведінки.

Етап 8. Відповідальність і підтримка

Цей етап спрямовано на закріплення змін у поведінці та формування в учня відчуття, що відповідальність не є стигматизацією. Завдання поліцейського – чітко позначити межі відповідальності, водночас зберігаючи підтримувальну, некаральну позицію.

Ключове повідомлення для учня: «Ти не є «поганим», але ти відповідальний за свої дії – і маєш ресурс змінити їх». На цьому етапі важливо:

- розділяти особистість і поведінку;
- підкреслити здатність учня до самоконтролю й розвитку;
- показати, що дорослі залишаються поруч не лише для контролю, а й для підтримки.

Рекомендовані формулювання:

- «Я бачу, що ти можеш узяти себе в руки й діяти інакше»;
- «Твоя поведінка має наслідки, але вона не визначає тебе як людину»;
- «Зміниш поведінку – зміниться і ставлення до тебе»;
- «Ти відповідаєш за свої вчинки, але ти не залишаєшся з цим сам»;
- «Я поруч. Якщо будуть питання або складно – ми це проговоримо».

Важливо: поєднання відповідальності й підтримки є критично значущим. Надмірний акцент лише на санкціях формує захисну або агресивну позицію, тоді як повна

відсутність меж – закріплює деструктивну поведінку. Баланс чітких вимог і підтримувальної присутності дорослого дає змогу підлітку зберегти гідність, прийняти відповідальність і побачити реальну можливість змін. У цьому підході поліцейський є не каральною фігурою, а стабільним, передбачуваним дорослим, який надає можливість перейти від агресії до усвідомленої поведінки.

5. Типові помилки (категорично уникати)

У роботі з учнем, який виявляє булінг або принизливу поведінку щодо інших, неправильні комунікативні дії дорослого можуть не лише не зупинити агресію, а й закріпити її, посиливши опір або приховану помсту. Нижче наведено помилки, які значно знижують ефективність втручання й підвищують ризик повторення булінгу.

Категорично не допускається:

1. Публічне приниження або стигматизація («ти хуліган», «тобі тут ніхто не радий», «ти завжди такий») – формує ярлик, посилює захисну агресію або демонстративну зневагу.

2. Авторитарні накази без пояснення – команди в стилі «мовчи», «роби, як сказано» без логіки й контексту провокують опір і боротьбу за контроль.

3. Погрози кримінальною або суворою відповідальністю без юридичних підстав – використання страху як інструменту впливу руйнує довіру, формує недовіру до поліції та може мати правові наслідки для самого фахівця.

4. Сарказм, іронія, грубий або зневажливий тон – такі реакції підсилюють приниження й часто сприймаються підлітком як виклик або привід для подальшої провокації.

5. Емоційне «викриття» або демонстрація власного роздратування – крик, різкі жести, показне обурення передають учневі сигнал втрати контролю дорослим і знижують його авторитет.

6. Порівняння з іншими дітьми («подивись, як поведуться нормальні», «інші ж можуть») – підриває самооцінку й посилює ворожість до групи.

7. Миттєве моралізування замість аналізу ситуації – довгі повчальні монологи на піку емоцій не сприймаються, а лише закривають можливість для усвідомлення й відповідальності.

Важливо: у роботі з булінгом ключовим є не «поставити на місце», а зупинити поведінку, зберігши можливість для змін. Будь-яка форма приниження, страху чи демонстрації сили лише

підсилює деструктивні моделі домінування, які лежать в основі булінгу. Ефективна позиція поліцейського – це поєднання чітких меж, спокійної впевненості та професійної стриманості, що дає змогу впливати на поведінку, не руйнуючи гідність дитини й не провокуючи нові конфлікти.

6. Психологічні механізми, які працюють у цьому кейсі

У запропонованому кейсі ефективність професійної комунікації поліцейського з учнем, який демонструє булінг або принизливу поведінку щодо інших, ґрунтується на дії низки взаємопов'язаних психологічних механізмів. Їх урахування дає змогу знизити рівень агресії, запобігти закріпленню деструктивних моделей домінування й перевести взаємодію з площини сили в площину відповідальності й усвідомлення.

1. Зниження агресії через усунення «соціального глядача». Відокремлення учня-кривдника від групи зменшує потребу демонструвати силу або статус перед однолітками. За відсутності аудиторії агресія втрачає свою підкріплюючу функцію й поступово знижується.

2. Розрив ролі «агресора» через нейтральний, неконфліктний тон взаємодії. Спокійна, професійна манера спілкування поліцейського не підтримує сценарій силового протистояння. Це позбавляє учня можливості «грати роль» і поступово переводить його зі стану демонстративної агресії в стан рефлексії.

3. Емоційне віддзеркалення як перехід від афекту до раціонального мислення. Називання й визнання емоцій без оцінювання знижує інтенсивність афективної реакції та сприяє активації когнітивних процесів. Учень починає усвідомлювати власний стан і може перейти до осмислення своїх дій.

4. Корекція поведінки через формування альтернативних моделей дії. Пропозиція соціально прийнятних способів реалізації потреби в статусі, впливі або самоствердженні (спорт, лідерство, участь у проєктах, медіація) дає змогу замінити деструктивну модель домінування конструктивною.

5. Підсилення внутрішнього контролю та саморегуляції. Залучення учня до аналізу власних рішень і наслідків активує регуляторні функції префронтальної кори, підвищує здатність до самоконтролю та знижує імпульсивність поведінки.

6. Формування відповідальності без сорому й приниження. Чітке розмежування між особистістю та вчинком («ти не поганий – неприйнятною є поведінка») надає можливість

зберегти гідність дитини. Відповідальність у такому форматі сприймається не як покарання, а як можливість змін і розвитку.

Важливо: булінгова поведінка часто є формою компенсаторної реакції на внутрішню невпевненість, фрустрацію або дефіцит визнання. Тиск, приниження чи публічне «викриття» лише підсилюють ці механізми та закріплюють агресивну роль. Натомість послідовна, спокійна, структурована позиція поліцейського, орієнтована на зупинення поведінки без приниження гідності, створює умови для трансформації агресії у відповідальність і поступового формування соціально прийнятних моделей взаємодії.

Практичний кейс № 7 «Взаємодія поліцейського з агресивним батьком у закладі освіти»

1. Контекст ситуації

Поліцейського служби освітньої безпеки залучають до ситуації взаємодії з батьком (законним представником дитини), який демонструє агресивну поведінку в приміщенні закладу освіти або на його території у зв'язку з подіями, що стосуються дитини.

Типові підстави для конфлікту:

- незадоволення дисциплінарним заходом щодо дитини;
- скарга на дії або бездіяльність учителя чи адміністрації;
- підозра на булінг або міжособистісний конфлікт;
- переконання, що дитину «несправедливо образили» або «не захистили»;
- накопичене напруження через попередні конфлікти зі школою.

Типові вияви поведінки агресивного батька:

- підвищений голос, крик, перебивання співрозмовників;
- ультимативні вимоги («негайно покарайте», «я цього так не залишу»);
- звинувачення педагогів або адміністрації в некомпетентності;
- емоційний тиск, апеляція до «моїх прав»;
- вторгнення в особистий простір, нависання, демонстративні жести;
- імпульсивні рухи, різка зміна пози;

- відмова слухати пояснення, ігнорування аргументів;
- загрози скаргами, медіа або «вищими інстанціями».

Можливий психоемоційний стан батька:

- висока тривога за дитину;
- відчуття безсилля та втрати контролю над ситуацією;
- гнів як захисна реакція;
- страх бути «поганим батьком» або не захистити дитину;
- накопичене емоційне виснаження;
- недовіра до школи або державних інституцій;
- проєкція власних життєвих конфліктів на освітню ситуацію.

Умови залучення поліцейського. Поліцейського служби освітньої безпеки залучають педагог, адміністрація або шкільний психолог з метою:

- зупинення ескалації конфлікту;
- забезпечення фізичної та психологічної безпеки учнів і працівників;
- захисту освітнього простору від деструктивної поведінки;
- відновлення конструктивної комунікації;
- переведення взаємодії в раціональний формат;
- створення умов для подальшого врегулювання ситуації із залученням фахівців.

Важливо: агресивна поведінка батька в шкільному середовищі найчастіше не є виявом злого наміру, а виконує функцію психологічного захисту в умовах високої тривоги за дитину й суб'єктивного відчуття несправедливості. У таких ситуаціях батько може сприймати школу як загрозу, а поліцейського – як сторону конфлікту. Завдання поліцейського полягає не в «перемозі» в суперечці, а в стабілізації емоційної напруженості; чіткому окресленні меж допустимої поведінки; захисті освітнього середовища; створенні умов для конструктивного діалогу без приниження сторін. Спокійна, професійна й передбачувана позиція поліцейського дає змогу трансформувати агресію батька з деструктивної в таку, що може бути спрямована на пошук рішення в інтересах дитини.

2. Психологічні чинники ситуації

Поведінка агресивного батька в шкільному середовищі зумовлена поєднанням інтенсивних емоційних реакцій, когнітивних спотворень і комунікативних бар'єрів. Їх усвідомлення дає змогу поліцейському правильно

інтерпретувати дії батька, не персоналізувати агресію й обрати ефективну стратегію взаємодії.

Емоційні реакції батька:

– гнів – найчастіше є захисною реакцією, спрямованою на «захист» дитини й відновлення відчуття контролю над ситуацією;

– тривога – страх за безпеку, репутацію або майбутнє дитини, який може швидко трансформуватися в агресію;

– сором – прихований емоційний компонент, пов'язаний з поведінкою дитини; часто маскується різкими звинуваченнями інших;

– накопичена фрустрація – перенесення напруженості з інших сфер життя (робота, сім'я, фінансові труднощі) на освітню ситуацію.

Когнітивні фільтри та спотворення:

– персоналізація – сприйняття ситуації як цілеспрямованої атаки на власну дитину («її навмисно принижують»);

– тунельне бачення – фіксація лише на суб'єктивному відчутті несправедливості з ігноруванням альтернативних пояснень;

– дихотомічне мислення – поділ ситуації на «правих» і «винних» без проміжних варіантів («або вони, або я»);

– перевага емоцій над фактами – рішення й висновки ґрунтуються на почуттях, а не на об'єктивній інформації.

Комунікативні бар'єри:

– відмова від діалогу – категоричні заяви на кшталт «мені нічого пояснювати не треба», що блокують комунікацію;

– перекручування або вибіркове сприйняття інформації – фрагментарне або емоційно забарвлене трактування подій;

– гіперчутливість до невербальних сигналів – тон голосу, жести або дистанція поліцейського можуть сприйматися як загроза;

– готовність до ескалації – внутрішня установка на продовження конфлікту як способу «добитися справедливості».

Важливо: агресія батька в цьому кейсі є результатом взаємодії сильних емоцій і когнітивних спотворень, а не свідомого наміру порушити порядок. Усвідомлення цих психологічних чинників дає змогу поліцейському зберігати професійну дистанцію, не вступати в емоційне протистояння й цілеспрямовано працювати над зниженням напруженості та відновленням конструктивної взаємодії.

3. Комунікаційні завдання поліцейського

У ситуації взаємодії з агресивно налаштованим батьком основним завданням поліцейського служби освітньої безпеки є не «перемога» в суперечці, а швидке відновлення безпеки та переведення емоційно насиченого контакту в раціональне, кероване русло. Досягнення цього можливе лише за умови чіткого усвідомлення пріоритетів комунікації та послідовності дій.

Основні комунікаційні завдання поліцейського полягають у такому:

1. Забезпечення безпеки – захист власної фізичної цілісності, безпеки педагогів, дітей та інших присутніх осіб, а також недопущення ескалації до фізичного протистояння.

2. Зниження рівня емоційного збудження – стабілізація емоційного стану батька шляхом спокійної, передбачуваної та неконфліктної поведінки.

3. Припинення агресивної поведінки без провокації конфлікту – встановлення чітких меж допустимої поведінки без погроз, приниження або демонстрації сили.

4. Повернення батька в раціональну площину сприйняття – поступове переключення з емоційних звинувачень на обговорення фактів, обставин і реальних потреб дитини.

5. Переведення комунікації в конструктив і дію – спрямування розмови до конкретних рішень, алгоритмів подальших кроків і залучення відповідних фахівців (педагога, психолога, адміністрації).

Важливо: у цьому кейсі агресія батька не розглядається як особистий виклик або неповага до поліцейського. Вона є сигналом високого рівня тривоги та втрати відчуття контролю. Тому послідовне виконання комунікаційних завдань дає змогу не лише локалізувати конфлікт, а й зберегти довіру до служби освітньої безпеки й закладу освіти загалом.

4. Етапи комунікації (покроково)

Етап 1. Оцінка рівня агресії та загроз

На початковому етапі поліцейський служби освітньої безпеки зосереджується не на змісті претензій батька, а на оцінці рівня небезпеки й контролю ситуації. Це критично важливо для запобігання фізичній ескалації та захисту освітнього середовища.

Поліцейський оперативно визначає:

– чи існує безпосередня фізична загроза педагогам, дітям або іншим присутнім;

- чи порушується особистий простір співрозмовників;
- чи необхідно негайно розмежувати учасників або змінити простір взаємодії;
- чи є потреба в підсилenni (залучення ще одного поліцейського або адміністрації закладу).

Основні дії поліцейського:

- зберігати стабільну, неконфліктну позу;
- утримувати безпечну дистанцію;
- чітко, але спокійно позначити межі допустимої поведінки;
- за потреби ініціювати зміну локації розмови.

Рекомендовані формулювання:

- «Прошу зробити крок назад. Я відповідаю за безпеку всіх присутніх»;
- «Ми зараз перейдемо в спокійніше місце й поговоримо без крику»;
- «Я тут, щоб не допустити конфлікту й розібратися в ситуації».

Важливо: низький, повільний і рівний темп мовлення є одним з найефективніших інструментів деескалації. Навіть за високої емоційної напруженості батька спокійний голос поліцейського задає ритм взаємодії, знижує інтенсивність агресії та сигналізує про контроль ситуації без демонстрації сили.

Етап 2. Створення контрольованого простору

Метою цього етапу є виведення батька з публічного простору, де його поведінка підсилюється ефектом аудиторії (присутність дітей, педагогів, інших батьків). У публічному середовищі агресія часто виконує демонстративну функцію, а спроби «поставити на місце» або пояснити лише підвищують напруженість. Поліцейський має організувати перехід до нейтрального, тихого й контрольованого простору, де знижується соціальний тиск і з'являється можливість для раціональної розмови.

Основні дії поліцейського:

- спокійно ініціювати зміну локації без наказового тону;
- аргументувати перехід турботою про результат, а не контролем;
- рухатися разом із батьком, не випереджаючи й не штовхаючи;
- зберігати відкрити, неконфронтаційну позу.

Рекомендовані формулювання:

– «Ми з вами перейдемо в окремий кабінет – там можна спокійно й по суті все обговорити»;

– «Моя мета – щоб вас почули й зрозуміли. Тут, при інших, це зробити складніше»;

– «Ходімо туди, де нам ніхто не заважатиме».

Важливо: поліцейський має йти збоку, а не попереду й не позаду батька. Така позиція не сприймається як супровід під конвоем; знижує відчуття примусу; мінімізує ризик різкої реакції або опору; підсилює відчуття рівноправної, а не силової взаємодії. Контрольований простір – це не про ізоляцію, а про створення умов, у яких агресія втрачає «публічну сцену» та поступово трансформується в діалог.

Етап 3. Емоційна деескалація (стабілізація ситуації)

Цей етап є основним під час взаємодії з агресивним батьком. Його мета – перевести людину зі стану емоційної боротьби й нападу у стан часткового контролю та здатності мислити раціонально. До цього моменту будь-які пояснення, аргументи або спроби «довести правоту» є неефективними.

Поліцейський зосереджується не на фактах події, а на емоційному стані батька, створюючи відчуття почутості та зниження внутрішнього напруження. Для цього використовуються такі інструменти:

– активне слухання без перебивання;

– віддзеркалення почуттів без оцінювання та виправдань;

– структурування розмови (по черзі, по пунктах);

– паузи, повільний темп мовлення, рівний тон голосу.

Основні дії поліцейського:

– не заперечувати емоції;

– не сперечатися й не «переконувати»;

– називати емоції, які спостерігаються;

– пропонувати зрозумілий і передбачуваний формат розмови.

Рекомендовані формулювання:

– «Я бачу, що ви дуже занепокоєні. Це природна реакція, коли йдеться про вашу дитину»;

– «Я вас почув. Розберімося спокійно, щоб не нашкодити ні вам, ні вашій дитині»;

– «Давайте по черзі: спочатку ви скажете, що саме стало тригером, а потім я поясню, які кроки можемо зробити»;

– «Мені важливо вас зрозуміти, а для цього нам потрібен спокійний темп».

Важливо: на цьому етапі завдання поліцейського – не виправдовувати школу й не оцінювати поведінку батька, а знизити рівень симпатичного збудження. Лише після цього можливий перехід до аналізу фактів і рішень. Повільне мовлення, короткі фрази й паузи між репліками автоматично задають новий ритм взаємодії, до якого співрозмовник поступово підлаштовується.

Етап 4. Повернення до раціонального мислення

Після часткової емоційної стабілізації батька з'являється можливість поступово переключити взаємодію з емоційного реагування на раціональне осмислення ситуації. На цьому етапі поліцейський не заперечує почуттів, а дає змогу співрозмовнику впорядкувати інформацію та відокремити факти від емоційних інтерпретацій. Завдання поліцейського – надати розмові структуру, що знижує хаотичність мислення й повертає відчуття контролю.

Основні дії поліцейського:

- задавати чіткі, нейтральні уточнювальні запитання;
- фокусувати увагу на послідовності подій;
- м'яко відокремлювати факти від припущень;
- підтримувати спокійний темп і логіку розмови.

Рекомендовані формулювання:

- «Уточнімо. Що саме вам відомо на цей момент?»;
- «Я хочу почути вашу версію без емоцій – це допоможе нам діяти правильно та швидше»;
- «Ми зараз розділимо інформацію на факти й переживання. Так ситуація стане зрозумілішою»;
- «Що ви бачили або чули особисто, а що дізналися зі слів інших?».

Важливо: на цьому етапі поліцейський не повинен одразу спростовувати позицію батька, навіть якщо вона є помилковою. Пряме заперечення запускає захисні реакції та повертає людину до стану агресії. Натомість послідовне уточнення, перефразування й структурування надають співрозмовнику можливість помітити суперечності або неточності у власних висновках. Раціоналізація – це не переконання, а спільне прояснення реальності, у межах якого батько знову відчуває себе учасником процесу, а не стороною конфлікту.

Етап 5. Надання відчуття контролю

На цьому етапі основним завданням поліцейського є повернення батькові відчуття впливу на ситуацію. Агресивна поведінка в подібних кейсах часто виникає не через злі наміри, а через переживання безсилля, ігнорування або несправедливості. Поліцейський має продемонструвати, що:

- батька чують;
- процес є прозорим і справедливим;
- рішення не ухвалюються «за спиною»;
- інтереси дитини є пріоритетом.

Основні дії поліцейського:

- чітко пояснювати послідовність подальших кроків;
- акцентувати участь батька в процесі;
- уникати двозначності й невизначених формулювань;
- говорити спокійно, впевнено й передбачувано.

Рекомендовані формулювання:

- «Ви маєте право знати, що саме відбулося – і ви отримаєте цю інформацію»;
- «Ми будемо розбиратися по суті, без упередженості й поспіху»;
- «Ваше бачення важливе. Ми врахуємо його під час подальших дій»;
- «Процес буде зрозумілим: я поясню, що та в якій послідовності відбуватиметься».

Важливо: людина, яка відчуває контроль і включеність у процес, різко знижує рівень агресії. Повернення суб'єктивного контролю трансформує батька з джерела загрози в партнера взаємодії. У такому стані навіть складні рішення сприймаються значно спокійніше, ніж за умов емоційної невизначеності.

5. Практичні інструменти (техніки для використання)

1. Техніка «Тверда, але спокійна рамка»

Ця техніка використовується для чіткого окреслення меж допустимої поведінки без конфронтації та загроз. Вона дає змогу зупинити ескалацію й водночас зберегти професійну позицію.

Поліцейський фіксує рамки взаємодії:

- без крику;
- без образ;
- без тиску та втручання в роботу школи.

Рекомендоване формулювання: «Ми говоримо спокійно. Якщо підвищується голос – розмова зупиняється. Я тут, щоб допомогти вам і вашій дитині, а не погіршити ситуацію».

Важливо: рамка має бути стабільною та незмінною. Коливання або поступки під криком підсилюють агресію.

2. Техніка «Точка спільного інтересу»

Агресія знижується, коли батько перестає бачити в поліцейському опонента. Ця техніка переводить взаємодію з протистояння в партнерство.

Поліцейський підкреслює спільну мету:

- безпека дитини;
- захист її прав;
- справедливе з'ясування ситуації.

Рекомендоване формулювання: «У нас з вами одна мета – безпека вашої дитини. Працюймо разом, щоб це забезпечити».

Важливо: спільна мета має звучати до будь-яких пояснень чи зауважень, інакше слова сприйматимуться як формальність.

3. Техніка «Заземлення фактом»

Техніка застосовується для виходу з емоційної хвили через просту, структуровану інформацію. Факти стабілізують мислення та знижують тривогу.

Рекомендоване формулювання: «Зафіксуймо кілька важливих фактів. Факт перший – ваша дитина зараз у безпеці. Факт другий – ми можемо перевірити всю інформацію та зробити об'єктивні висновки. Факт третій – вас почули, і ситуація не ігнорується».

Важливо: факти мають бути короткими, перевіреними й нейтральними. Будь-яка оцінка зводить ефект нанівець.

4. Техніка «Раціональне підсилення статусу»

Батько заспокоюється, коли відчуває, що його роль визнають, а не знецінюють. Ця техніка підсилює внутрішній контроль без заохочення агресії.

Рекомендоване формулювання: «Ви як батько робите правильно, що хочете розібратися в ситуації. Я підтримую ваш намір захистити дитину».

Важливо: підсилюється батьківська позиція, а не агресивна поведінка. Не можна виправдовувати крик, погрози чи тиск.

6. Типові помилки поліцейських у взаємодії з агресивним батьком

У ситуаціях високої емоційної напруженості навіть професійні дії можуть втратити ефективність через комунікативні помилки. Вони не лише не знижують агресію, а й підсилюють її, створюючи ризик ескалації конфлікту та втрати контролю над ситуацією.

До найбільш поширених помилок належать такі:

1. Відповідь агресією на агресію – підвищений тон, різкі інтонації або демонстрація роздратування переводять взаємодію у формат протистояння та провокують подальшу ескалацію.

2. Суперечки та доведення правоти – намагання «переконати» або довести неправоту батька в момент сильних емоцій активує захисні реакції та посилює опір.

3. Пряме оцінювання поведінки – фрази на кшталт «Ви неправильно реагуєте», «Ви поведіться неадекватно» сприймаються як знецінення та викликають ще більшу агресію.

4. Командні або заспокійливі накази – фрази «Заспокойтесь», «Не кричіть», «Візьміть себе в руки» не знижують напругу, а навпаки – провокують відчуття контролю та приниження, що підсилює емоційний тиск.

5. Відсутність чіткої позиції та меж – невизначеність, коливання або надмірна поступливість зчитуються як слабкість і провокують до посилення тиску, підвищення голосу або вимог.

Важливо: ефективність комунікації з агресивним батьком визначається не «жорсткістю» дій, а стабільністю, передбачуваністю та послідовністю позиції поліцейського. Спокійна, чітка й неконфліктна поведінка знижує емоційну реакцію та створює умови для переходу від агресії до конструктивної взаємодії.

Практичний кейс № 8 «Взаємодія поліцейського з педагогом у стані стресу»

1. Контекст ситуації

Педагог після конфліктної ситуації з учнем (або батьками) демонструє ознаки сильного стресу, а саме: підвищений тон; емоційна напруженість; труднощі з концентрацією; скарги на несправедливість чи втрату контролю; фізичні вияви стресу

(тремор, почервоніння, швидке мовлення). Ситуація потребує стабілізації емоційного стану педагога, щоб уникнути ескалації та прийняття неадекватних рішень. Поліцейського запрошують для втручання, бо адміністрація не може самостійно вплинути на ситуацію.

2. Психологічні чинники ситуації

Поведінка педагога в цьому кейсі зумовлена не професійною неспроможністю, а гострою або накопиченою стресовою реакцією, що тимчасово порушує емоційну саморегуляцію та здатність до раціонального аналізу. Усвідомлення цих чинників дає поліцейському змогу обрати підтримувальну, а не конфронтаційну стратегію взаємодії.

Емоційні реакції педагога:

– гнів – виникає як реакція на відчуття безсилля, втрати контролю над ситуацією або порушення професійного авторитету;

– страх – пов'язаний з побоюванням отримати скаргу, осуд з боку адміністрації або втратити керованість класом;

– сором – переживання через те, що колеги чи керівництво стали свідками емоційної нестабільності;

– виснаження – наслідок тривалого професійного навантаження, хронічного стресу та дефіциту відновлення.

Когнітивні фільтри:

– персоналізація – сприйняття ситуації як навмисної атаки: «Це роблять спеціально проти мене»;

– катастрофізація – перебільшення наслідків події: «Усе виходить з-під контролю, це кінець»;

– надмірні узагальнення – перенесення окремого випадку на всю групу: «Учні зараз усі такі...»;

– тунельне мислення – звуження уваги лише на проблемі без бачення можливих шляхів її розв'язання.

Бар'єри комунікації:

– педагог не сприймає зміст інформації, реагуючи переважно на емоційний тон;

– критичне мислення тимчасово знижене, логічні аргументи не досягають мети;

– будь-яке зауваження або уточнення може сприйматися як звинувачення чи знецінення.

Важливо: у такому стані педагог потребує не оцінки дій, а емоційної стабілізації та відновлення відчуття професійної спроможності. Тому поліцейський у цьому кейсі виконує роль

стабілізуючого дорослого, який допомагає повернути контроль над емоціями та мисленням, а вже потім – переходити до аналізу ситуації.

3. Комунікаційні завдання поліцейського

У взаємодії з педагогом, який перебуває в стані стресу, поліцейський служби освітньої безпеки виконує стабілізаційну та підтримувальну функції. Мета цієї комунікації – не з'ясування правоти сторін, а відновлення здатності педагога до раціонального мислення та ухвалення професійних рішень.

Основні комунікаційні завдання поліцейського:

1. Створити психологічно безпечний емоційний простір – продемонструвати відсутність осуду, тиску чи оцінювання, щоб педагог міг заспокоїтися.

2. Деескалювати стрес і знизити рівень напруженості – через спокійний темп мовлення, активне слухання та віддзеркалення емоцій.

3. Відновити раціональний контакт – допомогти педагогу перейти від емоційного реагування до логічного осмислення ситуації.

4. Повернути відчуття контролю – показати, що ситуація керована, а педагог не залишений наодинці з проблемою.

5. Перевести розмову в конструктивну площину – визначити подальші кроки, залучення фахівців і алгоритм дій без поспіху та емоційних рішень.

Важливо: педагог у стані стресу потребує не вказівок і зауважень, а підтвердження професійної цінності й підтримки. З огляду на це поліцейський у цьому кейсі є не контролером, а партнером, який допомагає відновити стабільність освітнього середовища.

4. Етапи комунікації (покроково)

Етап 1. Оцінка психоемоційного стану педагога

Першочерговим завданням поліцейського є швидка оцінка стану педагога та потенційних ризиків подальшої ескалації. На цьому етапі не обговорюється зміст конфлікту – увага зосереджена виключно на рівні напруги та здатності людини до контакту.

Поліцейський оцінює:

- рівень емоційного збудження (голос, темп мовлення, жести, дихання);
- ризик подальшого загострення або імпульсивних дій;
- необхідність зміни простору або тимчасового розділення учасників конфлікту;

– готовність педагога до розмови в цей момент.

Основні дії поліцейського:

- говорити спокійно, без поспіху;
- уникати будь-яких оцінок або запитань «по суті»;
- запропонувати безпечне, тихе місце для розмови;
- чітко позначити підтримувальну позицію.

Рекомендовані формулювання:

– «Я бачу, що ситуація була для вас непростою. Перейдімо в спокійніше місце й поговорімо без поспіху»;

– «Я тут не для оцінок, а щоб підтримати вас і разом розібратися»;

– «Зараз важливо трохи знизити напруженість, а вже потім обговорювати деталі».

Важливо: на цьому етапі педагог має відчутти безпеку, а не контроль. Спокійна присутність поліцейського, який не тисне і не оцінює, уже знижує напруженість і створює передумови для подальшої стабілізації.

Етап 2. Переведення педагога в безпечний простір

Метою цього етапу є виведення педагога з публічного або стимулюючого середовища, у якому присутність учнів, колег чи сторонніх осіб підтримує високий рівень напруженості. У таких умовах емоційне збудження зберігається довше, а здатність до концентрації та саморегуляції знижується.

Поліцейський організовує перехід до тихого, нейтрального та приватного простору, у якому педагог може відчутти себе в безпеці й поступово заспокоїтися.

Основні дії поліцейського:

- ініціювати зміну локації без наказового тону;
- пояснювати перехід турботою про комфорт і результат розмови;
- рухатися поряд, не створюючи відчуття супроводу або контролю;
- підтримувати спокійну невербальну поведінку.

Рекомендовані формулювання:

– «Ми можемо перейти в інший кабінет? Там буде легше зосередитися»;

– «Я хочу, щоб вам було комфортно поговорити й спокійно все обговорити»;

– «Знайдімо місце, де нас ніхто не відволікатиме».

Важливо: зміна простору має деескалаційний ефект. Вихід зі «сцени конфлікту» знижує інтенсивність емоцій, дає

змогу нервовій системі перейти в більш стабільний режим і створює основу для подальшої конструктивної взаємодії.

Етап 3. Нормалізація емоцій та деескалація

На цьому етапі поліцейський надає педагогу можливість повернути відчуття контролю над тілом, голосом і темпом реакцій. Поки нервова система перебуває в стані високого збудження, змістовна розмова не буде ефективною: людина «чує» переважно тон, а не слова. Тому першочергово – стабілізація.

Поліцейський застосовує:

- активне слухання (без перебивання, з короткими уточненнями);
- емоційне віддзеркалення (називання емоції без оцінювання);
- повільний темп мовлення й паузи;
- за потреби – коротке дихальне заземлення.

Рекомендовані формулювання:

- «Я бачу, що ви зараз дуже напружені – це природна реакція після такої ситуації»;
- «Ваші емоції зрозумілі. Давайте крок за кроком, без поспіху»;
- «Зробімо коротку паузу. Два повільні вдихи й видихи – просто щоб тіло трохи заспокоїлося. Я поруч»;
- «Я вас чую. Зараз важливо стабілізуватися, а потім ми точно розберемо деталі».

Важливо: нормалізація не означає «заспокойтеся». Вона передбачає визнання емоції й водночас створення умов, за яких педагог зможе повернутися до професійної ролі без сорому та самозвинувачення. Це знижує опір і відкриває шлях до конструктивного діалогу.

Етап 4. Структурування ситуації

Після зниження емоційного напруження поліцейський переходить до раціональної частини взаємодії – допомагає педагогу впорядкувати події, відокремити факти від переживань і побачити ситуацію як таку, що має рішення. Структурування знижує відчуття хаосу та повертає професійний контроль.

Поліцейський:

- ставить чіткі, відкриті запитання;
- допомагає вибудувати послідовність подій;
- фіксує ключові точки напруження;
- переводить розмову з емоційних оцінок у площину дій.

Рекомендовані формулювання:

– «Опишіть, будь ласка, що стало пусковим моментом цієї ситуації»;

– «Що для вас зараз є найважливішим – безпека, підтримка чи подальші дії?»;

– «Давайте по черзі: що було до конфлікту, що під час і що після»;

– «Я допоможу вибудувати чіткий і зрозумілий алгоритм, щоб вам було легше діяти».

Важливо: структурування – це не допит і не оцінка дій педагога. Це спільне впорядкування реальності, яке дає змогу людині вийти з режиму емоційного перевантаження й повернутися до професійної ролі без відчуття провини чи тиску.

Етап 5. Надання відчуття контролю

На цьому етапі поліцейський цілеспрямовано відновлює суб'єктивне відчуття контролю педагога над ситуацією, підкріплює його професійну спроможність і знімає позицію безсилля. Людина в стресі часто переживає себе як «жертву події», тому завдання поліцейського – м'яко повернути педагога в роль активного учасника процесу.

Поліцейський:

– акцентує на вже здійснених правильних діях педагога;

– озвучує наявність чіткої логіки подальших кроків;

– формує відчуття підтримки, а не оцінювання;

– показує, що ситуація керована й має межі.

Рекомендовані формулювання:

– «Ви вже зробили важливий крок – звернулися за допомогою. Це професійне рішення»;

– «Ми разом знайдемо рішення, і воно не буде поспішним»;

– «Ми діятимемо поетапно, без тиску й хаотичних рішень»;

– «У вас є ресурс упоратися з цією ситуацією. Я бачу, що ви тримаєтеся професійно навіть зараз».

Важливо: на цьому етапі педагог має перестати сприймати себе як «жертву події» й почати відчувати себе фахівцем, який опинився в складній ситуації, але має підтримку, інструменти й можливість впливати на подальший розвиток подій. Відновлення цього внутрішнього контролю є запобіжником емоційного вигорання та імпульсивних рішень.

Етап 6. Перехід до конструктиву

Після стабілізації емоційного стану педагога та відновлення відчуття контролю поліцейський переводить взаємодію з емоційної площини в практичну. Мета цього етапу – показати, що ситуація має чіткий алгоритм вирішення, а навантаження не лежить лише на педагогу.

Поліцейський:

- пропонує реалістичні, поетапні дії;
- розмежовує емоційну складову та службову процедуру;
- знижує тривогу завдяки прогнозованим крокам;
- демонструє партнерську позицію та розподіл відповідальності.

Можливі дії, які пропонує поліцейський:

- провести окрему розмову з учнем у безпечному форматі;
- за потреби залучити батьків у контрольованому середовищі;

- відокремити емоційні реакції від процедурних рішень;
- спрогнозувати можливі ризики та запобіжні дії.

Рекомендовані формулювання:

- «Пропоную такий варіант: зараз ми стабілізуємо ситуацію, а далі діємо за планом»;

- «Визначмо, що ми робимо сьогодні, а що можемо перенести на завтра»;

- «Я беру на себе частину комунікації – вам не потрібно залишатися з цим наодинці»;

- «Ми не поспішаємо з рішеннями, але й не залишаємо ситуацію без контролю».

Важливо: конструктив починається там, де з'являється чіткість і передбачуваність. Для педагога принципово важливо побачити, що ситуація має межі; відповідальність розподілена; рішення приймаються не в стані афекту, а в професійній логіці. На цьому етапі формується відчуття опори на систему, а не боротьби з проблемою наодинці.

5. Практичні інструменти (техніки для використання)

Нижче подано короткі, прикладні техніки, які найефективніше працюють у взаємодії з педагогом, що перебуває в емоційно напруженому або стресовому стані. Вони не потребують спеціальної підготовки й можуть застосовуватися безпосередньо під час розмови.

1. Техніка називання емоцій

Суть: вербалізація помічених емоцій без оцінки.

Психологічний ефект: знижує інтенсивність емоційної реакції на 30–40 %, активує раціональне осмислення.

Приклади фраз:

- «Ви зараз дуже напружені – це відчувається»;
- «Схоже, вас переповнює злість і втома»;
- «Я бачу, що ця ситуація вас сильно зачепила».

2. Повільне дзеркальне дихання

Суть: поліцейський свідомо сповільнює власне дихання й мовлення, задаючи ритм.

Психологічний ефект: активує парасимпатичну нервову систему, знижує фізіологічне збудження.

Як застосовувати:

- говорити повільніше, ніж зазвичай;
- робити паузи між фразами;
- за потреби запропонувати кілька спільних глибоких вдихів.

Приклад фрази: «Давайте на мить зупинимось і зробимо кілька повільних вдихів – це допоможе зібратися».

3. Техніка перефразування

Суть: коротке відтворення змісту сказаного педагогом своїми словами.

Психологічний ефект: переводить людину з емоційного реагування в логічне мислення, формує відчуття «мене чують».

Приклади фраз:

- «Я правильно розумію, що вас найбільше обурило саме це...»;
- «Тобто головна складність для вас зараз – відсутність підтримки?»;
- «Якщо узагальнити, проблема для вас у...».

4. Техніка розділення простору

Суть: фізичне та соціальне відокремлення педагога від джерел тиску (учні, батьки, колеги).

Психологічний ефект: зменшує соціальну напруженість, відчуття публічності та загрози репутації.

Приклади фраз:

- «Пропоную перейти в інший кабінет – там буде спокійніше»;
- «Тут багато сторонніх, створімо вам безпечний простір».

5. Техніка «3 точки опори»

Суть: повернення уваги педагога до стабільних, контрольованих елементів ситуації.

Психологічний ефект: знижує відчуття хаосу, відновлює внутрішню рівновагу.

Алгоритм:

- назвати те, що вже зроблено правильно;
- назвати те, що перебуває під контролем;
- назвати наступний простий крок.

Приклад фрази: «Перше – ви вчасно звернулися за допомогою. Друге – ситуація зараз під контролем. Третє – ми визначимо чіткий план дій».

6. Типові помилки поліцейських

У роботі з педагогом, який перебуває у стані стресу, навіть формально «правильні» дії можуть мати зворотний ефект. Нижче подано найбільш поширені помилки, яких слід свідомо уникати, оскільки вони посилюють напруженість і знижують ефективність взаємодії.

1. *Фрази типу «Заспокойтесь!»*. Такі висловлювання не заспокоюють, а навпаки – погіршують емоційний стан, оскільки сприймаються як знецінення переживань і спроба контролю.

2. *Критика поведінки педагога*. Зауваження на кшталт «Ви неправильно реагуєте» або «Треба було стриматися» підсилюють почуття сорому й захисні реакції, блокуючи конструктивний діалог.

3. *«Захист» або відстоювання іншої сторони (учня чи батьків)*. Навіть нейтральні фрази, що звучать як виправдання опонента, можуть сприйматися педагогом як зрада або несправедливість і різко підвищувати рівень опору.

4. *Прискорене мовлення та надмірна кількість слів*. Швидке мовлення підвищує збудження співрозмовника й ускладнює сприйняття змісту. У стані стресу педагог чує тон, а не аргументи.

5. *Спроба одразу перейти до аналізу фактів*. Логічний розбір ситуації без попередньої емоційної стабілізації є неефективним: у стресовому стані раціональне мислення тимчасово знижене.

Важливо: педагог у стані стресу потребує визнання, стабілізації та підтримки, а не оцінювання чи розбору помилок. Якщо пропустити етап емоційної деескалації, будь-які подальші аргументи, факти чи інструкції не будуть почуті й можуть лише загострити ситуацію. Терпляча, повільна й емпатійна позиція поліцейського є основою до повернення педагога до конструктивної професійної взаємодії.

ПІСЛЯМОВА

Практичний poradnik присвячено ефективній професійній комунікації поліцейського служби освітньої безпеки як основного чинника забезпечення безпеки, профілактики правопорушень і захисту прав дитини в освітньому середовищі. У процесі підготовки матеріалу системно розглянуто психологічні, комунікативні й етичні аспекти взаємодії поліцейського з основними учасниками освітнього процесу – дітьми, педагогами й батьками. Такий підхід дає змогу розглядати комунікацію не як окрему навичку, а як цілісну професійну компетентність, що поєднує знання, ціннісні орієнтації та практичні вміння.

Опрацювання запропонованого матеріалу дає змогу сформулювати такі узагальнені висновки:

1. Ефективна комунікація є базовим інструментом діяльності офіцера служби освітньої безпеки. Вона визначає рівень довіри до правоохоронця, готовність учасників освітнього процесу до співпраці й результативність профілактичної, превентивної та кризової роботи в закладах освіти.

2. Психологічна обізнаність поліцейського значно підвищує якість взаємодії. Розуміння психоемоційних станів, когнітивних викривлень і типових емоційних реакцій дітей, батьків і педагогів надає можливість своєчасно запобігати конфліктам і мінімізувати ризики їх ескалації.

3. Дотримання базових принципів професійної комунікації – доброзичливості, нейтральності, поваги, передбачуваності та психологічної безпеки – є необхідною умовою ефективної роботи в освітньому середовищі. Ці принципи забезпечують гуманістичний, партнерський і правозахисний характер діяльності служби освітньої безпеки.

4. Психологічна ресурсність поліцейського є передумовою ефективної допомоги іншим. Розвинені навички емоційної саморегуляції, професійної витримки та стресостійкості знижують ризик професійного вигорання й комунікативних помилок у складних ситуаціях.

5. Практичні кейси, алгоритми й пам'ятки мають виражене прикладне значення. Запропоновані моделі взаємодії, приклади формулювань і поетапні дії можуть бути

безпосередньо використані в щоденній діяльності поліцейського служби освітньої безпеки й адаптовані до різних ситуацій шкільного життя.

Отже, професійна комунікація поліцейського служби освітньої безпеки є не лише способом передавання інформації, а інструментом захисту, підтримки та профілактики, що формує безпечний і психологічно сприятливий простір для розвитку дитини. Завдяки якісній, психологічно грамотній та етичній взаємодії поліція в школі сприймається не як каральний орган, а як партнер, медіатор і ресурс допомоги.

Реалізація підходів, викладених у цьому практичному пораднику, сприятиме підвищенню ефективності діяльності служби освітньої безпеки, зміцненню довіри до правоохоронних інституцій та формуванню культури безпеки й взаємоповаги в закладах освіти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дрок І. С., Логвиненко Б. О., Луговий І. О. Взаємодія поліцейського офіцера громади та представників громади : наук.-метод. рек. Дніпро : Дніпр. держ. ун-т внутр. справ. Дніпро, 2024. 48 с. URL: https://er.dduvs.edu.ua/bitstream/123456789/15042/1/%D0%BC%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82_%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4.%D1%80%D0%B5%D0%BA_%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D1%94%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D1%96%D1%8F_%D0%9F%D0%9E%D0%93_%D1%82%D0%B0_%D0%B3%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%B4%D0%B8.pdf
2. Забезпечення психологічної безпеки учасників освітнього процесу : метод. рек. / уклад.: В. М. Духневич, З. Ф. Сіверс. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2022. 58 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/735337/1/DukhnevichMetodRek2022maket.pdf>
3. Професійно-психологічна підготовка поліцейського : навч. посіб. / [Я. М. Когут, Ю. Ц. Жидецький, Ю. І. Кіржецький та ін.] ; за ред. Я. М. Когута. Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2022. 404 с. URL: https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/5233/3/ProfPsycholPidgotPolic_5-4-23.pdf
4. Психологічні особливості комунікації в діяльності оперативного працівника поліції : метод. рек. / [Я. Когут, О. Борисюк, Ю. Жидецький та ін.]. Львів : ЛьвДУВС, 2019. 112 с. URL: <https://surl.li/fsugxs>
5. Рибалка В. В. Психологічна профілактика суїцидальних тенденцій проблемної особистості. Київ : Шкільний світ, 2009. 119 с. URL: https://library.kpi.kharkov.ua/files/new_postupleniya/psstate.pdf
6. Ромашенко В. Є. Особиста безпека поліцейського : навч. посіб. Маріуполь : ДонДУВС, 2021. 119 с. URL: <https://rep.dnuvs.ukr.education/server/api/core/bitstreams/0074d4db-90cf-4787-96b2-d116ce7d48a4/content>
7. Саврасова-В'юн Т. Комунікативний практикум : навч.-метод. посіб. Київ : Київ. стол. ун-т ім. Б. Грінченка, 2024. 184 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/49331/1/T_Savrasova_Viun_%D0%9A%D0%A0_2024_FUFKM.pdf

ПОРАДИ ПОЛІЦЕЙСЬКОМУ СЛУЖБИ ОСВІТНЬОЇ БЕЗПЕКИ ЩОДО ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

1. Перед початком розмови:

- зупиніться, стабілізуйте дихання й налаштуйтеся на спокійну, врівноважену комунікацію;
- оцініть емоційний стан співрозмовника (спокій, тривога, агресія, розгубленість);
- чітко визначте мету спілкування: допомога, профілактика, пояснення або врегулювання ситуації.

2. Під час спілкування:

2.1. Будьте доброзичливими:

- говоріть спокійно, повільно та зрозуміло;
- використовуйте прості й доступні формулювання;
- демонструйте готовність допомогти, а не покарати.

2.2. Зберігайте нейтральність:

- уникайте оцінок, звинувачень і ярликів;
- зосереджуйтеся на фактах і ситуації, а не на пошуку «винних»;
- дотримуйтеся балансу між усіма сторонами взаємодії.

2.3. Виявляйте повагу:

- визнавайте гідність кожного співрозмовника незалежно від обставин;
- пояснюйте права й обов'язки чітко та доступно;
- надавайте людині можливість висловитися до кінця без перебивань.

2.4. Створюйте відчуття безпеки:

- акцентуйте, що ваша мета – захист, підтримка та стабілізація ситуації;
- уникайте тиску, погроз і залякування;
- наголошуйте на конфіденційності в межах чинного законодавства.

3. Пам'ятайте про особливості основних груп:

- діти: страх і сильні емоції – м'якість, підтримка, прості пояснення;

– педагоги: втома й відповідальність – партнерство, повага, підтримка професійної ролі;

– батьки: інтенсивні емоції – спокій, структурованість, орієнтація на рішення.

4. Після розмови:

– переконайтесь, що співрозмовник правильно зрозумів домовленості та подальші кроки;

– зафіксуйте ключові моменти розмови відповідно до службових вимог;

– за потреби залучіть профільних фахівців (психолога, соціального педагога, адміністрацію).

Головне правило: спокій поліцейського = спокій ситуації

ПРИКЛАДИ ФРАЗ ДЛЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ З РІЗНИМИ ГРУПАМИ УЧАСНИКІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

Запропоновані приклади містять узагальнені мовні формули, рекомендовані для використання поліцейським служби освітньої безпеки в процесі професійної комунікації з учнями, батьками й педагогічними працівниками. Формулювання мають на меті створити відчуття безпеки, знизити емоційну напруженість, встановити довіру й спрямувати взаємодію в конструктивне русло.

1. Фрази для створення відчуття безпеки:

- «Тут безпечно, я поруч»;
- «Ти зараз не в небезпеці»;
- «Я тут, щоб допомогти, а не покарати»;
- «Ми спокійно розберемося в цій ситуації».

2. Фрази для спілкування з дитиною:

- «Розкажи, будь ласка, як це було для тебе»;
- «Ти можеш говорити у своєму темпі»;
- «Я бачу, що тобі зараз непросто»;
- «Добре, що ти звернувся за допомогою».

3. Фрази для спілкування з підлітком:

- «Я поважаю твою думку»;
- «Мені важливо почути твою версію»;
- «Я не проти тебе – я за безпеку»;
- «Домовмося про чесну й спокійну розмову».

4. Фрази для деескалації емоцій:

- «Трохи сповільнімо розмову»;
- «Я бачу, що ця ситуація вас дуже хвилює»;
- «Зараз важливо зберігати спокій»;
- «Ми зможемо вирішити це без конфлікту».

5. Фрази для спілкування з батьками:

- «Я розумію вашу тривогу за дитину»;
- «Ваші переживання зрозумілі»;
- «Моя мета – захист і безпека вашої дитини»;
- «Пошукаймо рішення разом».

6. Фрази для спілкування з педагогами:

- «Я розумію, яке у вас зараз навантаження»;
- «Ваша інформація для мене важлива»;

- «Ми з вами в одній команді»;
- «Разом ми зможемо зменшити напруженість».

7. Фрази для встановлення меж спілкування:

- «Я готовий говорити, але без образ»;
- «Домовмося про спокійний тон»;
- «Так ми швидше допоможемо дитині»;
- «Я буду змушений зупинити розмову, якщо вона перейде в агресію».

8. Фрази для завершення розмови:

- «Дякую за відвертість і співпрацю»;
- «Я повідомлю вас про подальші кроки»;
- «Ми залишаємося на зв'язку»;
- «У разі потреби ви можете звернутися повторно».

ПАМ'ЯТКА

«Як запобігти кібербулінгу, а також забезпечити свою безпеку в цифровому середовищі» (для дітей)

1. Особисті дані, інформація про сім'ю, про місце проживання, інші контакти – це закрита інформація, яку не слід поширювати в мережі.

2. Не треба розміщувати в мережі особисті фотографії та відео, адже вони можуть бути використані будь-якими особами на різних ресурсах без дозволу. Компромисом у цьому питанні може бути закриття профілю в соцмережах, з метою обмеження кола осіб, які мають доступ до перегляду. Загальне правило: «Не розміщуй такі фото, які не хотів(-ла) би бачити на рекламних щитах».

3. Не викладати фото квитків (наприклад, на відвідування запланованого заходу), на яких видно штрих-код чи QR-код.

4. Як нік можна використовувати або просто ім'я, або псевдонім, але ні в якому разі не використовувати псевдоніми, які можуть привернути небажану увагу, наприклад, сексуального характеру.

5. Не відправляти повідомлення непристойного змісту чи ті, які мають інформацію, що може образити іншу людину. Також не слід реагувати на непристойні та грубі коментарі, адресовані Вам.

6. Не здійснювати фінансові операції через мережу Інтернет без дозволу батьків.

7. Не погоджуватися на зустрічі з незнайомими людьми чи робити це лише в громадських місцях і в присутності батьків чи когось з близьких дорослих.

8. Повідомляти батькам, іншим родичам, вчителям у разі отримання інформації, що змушує почуватися некомфортно чи має характер залякування (погрози, пропозиції придбати алкоголь чи наркотики, непристойні пропозиції тощо).

9. Не надавати нікому своїх паролів.

10. Не завантажувати на свій комп'ютер або телефон невідомі програми за посиланнями.

11. Не переглядати інформацію за невідомими посиланнями (друзі, які їх поширюють, можуть не підозрювати про загрозу).

12. Не відкривати листи-спами, оскільки вони можуть містити віруси.

13. Слід пам'ятати, що не все, що розміщується в мережі Інтернет, правда. Наприклад, пропозиції швидко заробити або прохання фінансово допомогти віртуальному другу тощо.

14. Не надсилати іншим дітям фото, відео, аудіоповідомлення тощо, що можуть мати образливий характер, містити інформацію стосовно заборонених в обігу товарів (наркотичних, порнографічних тощо) або про ситуацію в місті, наслідків бомбардувань, розміщення військової техніки чи військових об'єктів, адмінбудівель тощо. Адже, беручи участь у поширенні такої інформації, Ви можете стати учасником певного правопорушення, за яке передбачається кримінальна або інша відповідальність.

15. У випадках отримання на свою адресу погроз будь-якого характеру, цькувань, принижень, вимагань, шантажу, непристойних пропозицій, пропозицій сфотографувати військову техніку тощо необхідно дзвонити за телефонами:

116 111 або **0 800 500 225** – дитяча «гаряча лінія» (безплатно зі стаціонарних і мобільних телефонів);

116 123 або **0 800 500 335** – «гаряча лінія» з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації (безплатно зі стаціонарних і мобільних телефонів);

(044) 255 76 75 – Уповноважений Президента України з прав дитини (безплатно зі стаціонарних телефонів);

102 – Національна поліція України (безплатно зі стаціонарних і мобільних телефонів);

1545 далі обрати **3** – Урядова консультаційна лінія з питань безпеки дітей в мережі Інтернет (анонімно, цілодобово, безплатно).

Інтернет-платформи:

1) callcenter@cyberpolice.gov.ua – кіберполіція (для здійснення електронного звернення);

2) internetbezpeka.org.ua/ – електронна гаряча лінія з протидії дитячій порнографії в мережі Інтернет (можливо навіть анонімно подати скаргу на шкідливий контент);

3) <https://teenergizer.org/consultations/> – електронна лінія, орієнтована на дітей для консультації з психологом з приводу психічного, сексуального або репродуктивного здоров'я тощо (безплатно та конфіденційно);

4) <https://report.iwf.org.uk/ua> – портал для повідомлення про шкідливий контент, що зображає насильство над дитиною з метою його видалення;

5) «Кіберпес» – інтерактивний чат-бот у Telegram та Viber, який дає змогу дізнатися, як можна самостійно видалити образливі матеріали з платформ соціальних мереж, а також куди звертатися за допомогою у випадку зіткнення з кібербулінгом;

6) @StopSextingBot – чат-бот проекту #stop_sexтинг у Telegram для отримання додаткової інформації про онлайн-загрози, їх наслідки, поради;

7) @drughunters_ukraine – чат-бот у Telegram від патрульної поліції, за допомогою якого можна повідомити правоохоронців про можливі випадки збуту наркотиків у всіх містах, де працює патрульна поліція;

8) «Стоп Наркотик» – чат-бот у Telegram, у якому також можна повідомити правоохоронців про збут наркотиків;

9) чат-не-бот Unsee – чат-бот у Telegram для повідомлення про шкідливий контент та отримання консультацій.

Важливо: обов'язково копіюйте (робіть скріншоти) отриманих погроз, пропозицій тощо, що надалі може слугувати доказом у справі.

ПАМ'ЯТКА
«Алгоритм дій у небезпечній ситуації»
(для учнів початкової та середньої школи)

1. *Залиш небезпечне місце, якщо можливо.*
2. *Повідом особу, якій довіряєш: учителя, поліцейського, шкільного психолога; або зателефонуй:*
102 – поліція;
116 111 – дитяча гаряча лінія (безплатно);
0 800 500 335 – Національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації (безплатно).
3. *Не бійся звертатися за допомогою.* Повідомлення – перший крок до припинення та протидії домашньому насильству. Замовчування проблеми не допоможе.
4. *Підтримай однокласника, якщо він у біді.* Якщо помітив, що хтось постійно сумний, наляканий, з синцями (травмами) або розповідає, що його ображають, повідом дорослого.
5. *Пам'ятай, насильство – це правопорушення, за яке передбачена юридична відповідальність (ст. 173² КУпАП – вчинення домашнього насильства, ст. 126¹ ККУ – домашнє насильство).*

ПАМ'ЯТКА
щодо запобігання ризикованій поведінці
(для учнів середньої та старшої школи)

1. *Думай про наслідки.* Перед тим як щось зробити – запитай себе: чи це безпечно?

2. *Не піддавайся маніпуляціям.* Якщо друзі вмовляють зробити небезпечний вчинок – справжній друг не буде тебе змушувати.

3. *Не бери участі в небезпечних челенджах.* Такі «ігри» часто закінчуються травмами або трагедіями.

4. *Не створюй «шок-контент».* Фото чи відео в екстремальних місцях можуть коштувати життя.

5. *Пам'ятай про цифрову безпеку.* Не публікуй особисті дані, не поширюй відверті фото, не приймай запрошення від незнайомців у соцмережах.

6. *Ти відповідаєш за себе* – і можеш вплинути на безпеку інших.

7. *Пам'ятай:* у поліції, у школі, у твоїй родині – завжди знайдеться той, хто допоможе.

ПАМ'ЯТКА

«Як зупинити навмисне самоушкодження (селфхарм)»¹
(для дітей)

1. Пошукай заміну. Якщо виникає бажання спричинити собі біль, ушкодження, спробуй зупинитися й пошукати заміну: покричати, побити подушку, потупати ногами, порвати папір; голосно проспівати, а потім дуже тихо. Коли гнів почне зменшуватися, пошукай в інтернеті (наприклад, на Youtube) медитацію «перезавантаження», «відпускання негативних емоцій» – це допоможе тобі налагодити дихання та заспокоїтися.

2. Не тримай свої почуття в собі, розкажи про них. Поговори з кимось про те, що в тебе на серці, що турбує, як пройшов день, що роздратувало або порадувало, як справи у школі, які новини тебе здивували тощо. Поговори з кимось, хто поруч: з кимось із родини, з вчителькою, сусідкою, з котом, собакою, іграшкою. Хоч з кимось.

3. Розвивай здорові звички. Турбота про себе – це найкраще, що ти можеш зробити. У маленьких кроках, наприклад, вчасно поїсти, коли відчуваєш голод. Сказати «ні» тому, чого не можеш або не хочеш. Одягнутись відповідно до погоди, аби не замерзнути. Обов'язково відпочивай.

4. Звернись за допомогою. Говорити про свої проблеми – це не слабкість. Навпаки, коли ти робиш перший крок – повідомлення або дзвінок – ти показуєш свою силу і відповідальність за власне життя, любов до себе та свого тіла.

У будь-якому разі ти можеш звернутися за допомогою за такими контактами (дзвінки безплатні й анонімні):

116-111 або **0 800 500 225** – дитяча «гаряча лінія» (безплатно зі стаціонарних та мобільних телефонів);

Telegram: **@CHL116111** – Національна гаряча лінія для дітей та молоді (безплатна цілодобова допомога);

<https://teenergizer.org/consultations/> – електронна лінія, орієнтована на дітей для консультації з психологом (безплатно й конфіденційно).

¹ Проєкт Національної «гарячої лінії» для дітей та молоді. 2023.
URL: https://www.instagram.com/childhotline_ua/

РЕКОМЕНДАЦІЇ

«Як розпізнати передсуїцидальну поведінку дитини» (для батьків і вчителів)

Маркери (ознаки) кризового психологічного стану дитини та можливої передсуїцидальної поведінки:

1. *Зміни в настрої.* Різке зниження настрою, тривожність, роздратування або агресивність, почуття безнадійності.

2. *Зміни в поведінці.* Неочікувані й раптові зміни в звичайній поведінці дитини, такі як ізоляція, відмова від звичних активностей, від спілкування з друзями, від участі у шкільних чи позашкільних заходах, втрата цікавості до раніше улюблених справ, внутрішня напруженість і зосередженість, яка раніше не помічалася, тощо. Може спостерігатися саморуїнівна поведінка або невиправдано ризикована.

3. *Зміни сну й апетиту.* Погіршення або зміна розпорядку сну (неспокійний сон, кошмари тощо), втрата апетиту, відсутність інтересу навіть до улюбленої їжі.

4. *Погіршення академічної успішності.* Погіршення успішності в школі й байдужість до цього, відмова від раніше поставлених цілей.

5. *Заяви про смерть, зокрема в цифровому середовищі.* Дитина може заявляти про бажання померти, про неможливість подолати труднощі, про несправедливість життя або говорити щось на кшталт: «Усім стане легше, коли мене не буде». Також дитина може поширювати дописи стосовно суїцидальних намірів у соцмережах.

6. *Пошук інформації про суїцид.* Зацікавленість способами скоєння суїциду, пошук в інтернеті відповідної інформації. Активна попередня підготовка й цілеспрямований пошук засобів для скоєння суїциду.

7. *Символічне прощання з найближчим оточенням.* Особливе прибирання у своїй кімнаті, серед особистих речей, роздарювання цінних улюблених речей тощо.

Навіть якщо Ви не впевнені, чи дитина перебуває в кризовому стані, краще звернутися за консультацією до професіоналів для додаткової підтримки й порад.

За допомогою можна звернутися за такими контактами (дзвінки безплатні й анонімні):

116-111 або **0 800 500 225** – дитяча «гаряча лінія» (безплатно зі стаціонарних та мобільних телефонів);

Telegram: **@CHL116111** – Національна гаряча лінія для дітей та молоді (безплатна цілодобова допомога);

<https://teenergizer.org/consultations/> – електронна лінія, орієнтована на дітей для консультації з психологом (безплатно й конфіденційно).

РЕКОМЕНДАЦІЇ

поліцейським служби освітньої безпеки щодо проведення бесіди з дитиною, схильною до ризикованої поведінки

Переважає більшість дітей під час першої зустрічі виявляють недовіру, поводяться скуто, на запитання відповідають однозначно: «так», «ні», «знаю», «не хотів», «буду», «добре». Такі відповіді супроводжуються настороженим поглядом або опущеними очима, униканням відвертого погляду. Тому для зниження емоційної напруженості в дитини рекомендується дотримуватися таких правил проведення бесіди:

1. Для забезпечення вияву в дитини почуттів щирості й відвертості в бесіді рекомендується використовувати такі засоби підняття її самооцінки, як: підтримка оптимістичними висловлюваннями, заспокійливими фразами, демонстрація залученості дитини до правильної справи тощо.

2. Важливе значення має темп проведення бесіди. Не слід підганяти дитину, зміна темпу бесіди або припинення її на певний час відволіче її увагу від розмови й призведе до втрати психологічного контакту. Необхідно зосередити увагу дитини лише на предметі бесіди, уникати телефонних розмов, пересування кабінетом. Не слід перебивати дитину, адже це порушує хід її думок. Слід виявляти зовнішню зацікавленість, використовуючи короткі заохочувальні фрази, звуки, кивки головою, нахил корпусу.

3. Небажаною є присутність сторонніх осіб, які не мають відношення до бесіди. Присутність батьків необхідна за наявності довірчих стосунків і взаєморозуміння в сім'ї. У випадку складних стосунків з батьками під час проведення бесіди з дитиною присутнім може бути законний представник (бажано той, кому дитина довіряє й кого поважає), педагог або психолог.

4. Під час розмови з дитиною слід уникати навідних запитань. Дітям властива підвищена навіюваність і слабо розвинена здатність до узагальнення й критичного оцінювання ситуації, це завжди підштовхує їх до підтвердження тієї відповіді, яка міститься в навідному запитанні. Доцільним буде також використання прийому «пауз» з метою надання

можливості дитині сформулювати й виразити свої думки та почуття.

5. Не слід під час розмови робити записи, оскільки це може викликати схвильованість, напруженість, стриманість у відповідях, а іноді призводить до неповних, нещирих і неправильних відповідей дитини. Краще фіксувати розмову на диктофон, що дасть змогу докладно проаналізувати хід бесіди й характер відповідей після закінчення спілкування.

6. Під час бесіди не потрібно ігнорувати відповіді дитини та звинувачувати її в нещирості, а також виявляти недовіру й підозрілість. Більшість дітей не завжди можуть правильно оцінити значення подій чи фактів, пояснити мотиви своїх вчинків, часто не можуть точно висловити свою думку. За допомогою додаткових запитань треба намагатися досягти конкретизації дитиною відповідей і допомогти пояснити своє ставлення до тієї чи іншої події.

7. Розмовляти з дитиною потрібно відверто. Щирість, справедливість, доброзичливість, відсутність фальші, фамільярності й байдужості допоможе дитині заспокоїтися, позбутися нервового напруження, відчуття недовіри й ворожості, що своєю чергою сприятиме встановленню психологічного контакту. Для чого бажано використовувати позитивні риси дитини, демонструвати в ході розмови знаки активного слухання (короткі заохочуючі зауваження, кивки головою, звуки на зразок «гм»), постановка корпусу, що виражає зацікавленість, тощо).

8. На завершення бесіди слід порадити дитині звертатися до працівників поліції за будь-якої необхідності й у випадку виникнення труднощів. З метою закріплення цієї поради можна дати дитині пам'ятку про те, де і яку допомогу вона може отримати, а також місцезнаходження організацій, у які вона може звернутися за допомогою й підтримкою.

ПАМ'ЯТКА
«Як діяти, якщо ти зіштовхнувся з булінгом»
(для дітей)

Булінг – це систематичне приниження, образи, поширення чуток, тиск чи агресія стосовно учасників освітнього процесу. Це порушення прав людини, що тягне юридичну відповідальність.

Твої дії:

1. Не мовчи. Повідом вчителя або офіцера поліції.
2. Не підтримуй булера. Навіть «смішки» з боку – це участь у знуцанні.
3. Підтримай постраждалого. Бути поруч – уже допомога.
4. Будь відповідальним у мережі Інтернеті. Не поширюй принизливих мемів, фото чи відео.
5. Знай свої права! Закон України захищає тебе від будь-яких форм насильства.
6. Звернутися за допомогою можна до:
 - батьків;
 - учителя або офіцера поліції;
 - шкільного психолога;
 - на «гарячу лінію» за телефонами **0 800 500 225** чи **116-111** (безплатно).

ПАМ'ЯТКА (для батьків)

Типові ознаки булінгу:

- систематичність (повторюваність) діяння;
- наявність сторін – кривдник, потерпілий, спостерігач (за наявності);
- дії або бездіяльність кривдника, наслідком яких є заподіяння психічної та/або фізичної шкоди (побиття, приниження, страх, тривога, вимагання, спричинення соціальної ізоляції тощо).

Якщо Ваша дитина стала жертвою булінгу:

1. Зверніться із заявою про вчинення булінгу (цькування) щодо Вашої дитини до керівника закладу освіти або в поліцію.
2. Поясніть дитині, до кого вона може звернутися за допомогою в разі цькування (вчителі, керівництво школи, офіцер поліції, психолог, старші учні, батьки інших дітей, охорона).
3. Пам'ятайте, що, відповідно до ст. 173⁴ КУпАП, за вчинення булінгу передбачено адміністративну відповідальність. Зверніть увагу, що відповідальність передбачено й за неповідомлення керівником закладу освіти органам Національної поліції про випадки цькування.

ПАМ'ЯТКА

«Як не потрапити в інтернет-пастку під час війни, або Як не стати інструментом у руках ворога» (для дітей)

1. Закрити свій профіль у соцмережах і не додавати в друзі осіб, з якими Ви не знайомі особисто.

2. У жодному разі не можна передавати приватну інформацію інтернет-користувачам (номер телефону свій або батьків, місце їх роботи, чи перебуває хтось із батьків на фронті, місцеперебування родини, яка ситуація в місті, де розміщуються військові об'єкти, техніка чи адміністративні будівлі, їхній стан обороноздатності тощо), навіть якщо це онлайн-друг, якого Ви знаєте в реальному житті, оскільки під час війни профілі можуть зламуватися або створюватися фейкові, внаслідок чого така інформація може потрапити до ворога.

3. Не можна знімати розміщення, пересування військової техніки, а також військових; не можна поширювати фото (відео), навіть якщо ці об'єкти потрапили в кадр випадково.

4. Не знімати місця вибухів і потрапляння снарядів, оскільки окупанти можуть використовувати фото- та відеодані, які опинилися в мережі, для коригування нанесення вогню по місту.

5. Не переходити за невідомими посиланнями, які були надіслані в приватні повідомлення в будь-якій соціальній мережі чи месенджері.

6. Не поширювати інформацію стосовно війни, що не підтверджена офіційними джерелами. Допустимо поширювати лише підтвержені дані з офіційних джерел (з офіційних сайтів Офісу Президента, КМУ, СБУ, ГУР, МВС, ДСНС, Національної поліції, Держприкордонслужби тощо).

7. Якщо Вас додали до невідомих груп, чатів, спільнот тощо, необхідно відписатися (вийти з групи) та заблокувати їх. Водночас необхідно повідомити про цей факт дорослим (батькам або вчителям).

8. Під час пошуку підробітку в інтернеті не звертайте уваги на повідомлення на кшталт: «Робота 2000 доларів, навички не потрібні, тільки ваш телефон і час».

9. Запам'ятайте: усе, що ми поширюємо в інтернеті, залишається там назавжди, навіть якщо це приватні повідомлення. Тому перед відправленням повідомлення, фото, відео тощо подумайте й оцініть, чи не нашкодить ця інформація Вам, Вашим близьким, нашим захисникам чи обороні нашої країни.

10. У випадках, якщо Вам надходить повідомлення від незнайомої особи з проханням про допомогу або з пропозицією виконати спеціальне завдання чи взяти участь у грі (квесті), яка передбачає вмикання геолокації чи ведення фото-, відеозйомки тощо, важливо повідомити про це дорослим. Слід обов'язково зробити скриншоти групи, повідомлень і через онлайн-форму звернутися до кіберполіції – <https://ticket.cyberpolice.gov.ua/>.

АЛГОРИТМ ВИКОРИСТАННЯ ФУНКЦІЇ «БАТЬКІВСЬКОГО КОНТРОЛЮ» WINDOWS

1. Щоб налаштувати функцію батьківського контролю Windows, потрібно мати обліковий запис адміністратора. Перед початком налаштування переконайтеся, що дитина, для якої необхідно налаштувати батьківський контроль, має стандартний обліковий запис користувача. Функцію батьківського контролю можна застосувати до стандартних облікових записів користувача.

2. Відкрийте вікно «*Батьківський контроль*» Windows. Якщо буде запропоновано ввести пароль адміністратора або підтвердити видалення, введіть пароль або надайте підтвердження.

3. Оберіть обліковий запис користувача, для якого необхідно налаштувати батьківський контроль. Якщо стандартний обліковий запис ще не налаштовано, натисніть кнопку «*Створити обліковий запис*», щоб налаштувати новий обліковий запис.

4. У розділі «*Батьківський контроль*» оберіть пункт «*Увімкнути, використовувати поточні налаштування*».

5. Активізувавши функцію батьківського контролю Windows для акаунта дитини, можна встановити індивідуальні налаштування для таких параметрів:

Обмеження часу. Можна встановити обмеження часу, коли дитині дозволяється користуватися комп'ютером. Обмеження за часом не дають змогу дітям входити в систему в зазначений час. Можна встановлювати різний час користування для кожного дня тижня. Якщо відведений час закінчується під час сеансу роботи в системі, відбувається автоматичний вихід користувача з системи.

Для визначення обмеження часу:

Натисніть кнопку «*Тимчасові обмеження*».

У таблиці оберіть години, які потрібно заблокувати або дозволити.

Обмеження ігор. Можна контролювати доступ до ігор, обирати доступ за віком, блокувати певні типи змісту, дозволяти або блокувати конкретні ігри.

Для блокування доступу до всіх ігор:

У полі «*Може «ім'я користувача» грати в ігри?*» виберіть «*Ні*».

Для блокування доступу до ігор за віком:

У полі «*Може «ім'я користувача» грати в ігри?*» оберіть «*Так*».

У розділі «*Блокувати (або дозволити) ігри залежно від рейтингу і типів вмісту*» оберіть «*Встановити рейтинг ігор*».

У розділі «*Ігри з якими оцінками доступні «ім'я користувача»?*» виберіть рівень оцінки.

Для блокування ігор за змістом:

У розділі «*Блокувати (або дозволити) ігри залежно від рейтингу і типів вмісту*» оберіть «*Встановити рейтинг ігор*».

У розділі «*Блокувати такі типи вмісту*» оберіть типи вмісту, які потрібно заблокувати.

Для блокування визначених ігор:

У розділі «*Блокувати (або дозволити) гру на комп'ютері залежно від назви*» оберіть «*Блокувати або дозволити певні ігри*».

З алфавітного списку виберіть гру, яку потрібно заблокувати, і натисніть кнопку «*Завжди блокувати*».

Дозвіл і блокування певних програм. Можна заборонити дитині запускати ті програми, які ви не дозволяєте використовувати.

Для блокування програм:

Натисніть кнопку «*Дозвіл і блокування певних програм*».

Виберіть «ім'я користувача», «*Використовувати тільки дозволені мною програми*».

Виберіть програми, використання яких необхідно дозволити.

Якщо потрібної програми немає в списку, натисніть кнопку «*Огляд*», щоб знайти її.

Виробничо-практичне видання

ПАМПУРА Ігор Іванович,
ЛУБЕНЕЦЬ Ірина Григорівна,
БОЙКО-БУЗИЛЬ Юлія Юріївна,
РОДИГІН Артем Сергійович
НЕБИТОВА Наталя Юріївна,
ШУМЕЙКО Тетяна Анатоліївна
КОТЕНОК Тетяна Володимирівна

ПСИХОЛОГІЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ СЛУЖБИ ОСВІТНЬОЇ БЕЗПЕКИ

Практичний poradnik

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного
реєстру видавців, виготовників і розповсюджувачів видавничої продукції

Дк № 4155 від 13.09.2011.

Підписано до друку 21.04.2026. Формат 60×84/16. Папір офсетний.

Обл.-вид. арк. 9,25. Ум. друк. арк. 8,6.

Тираж 90 прим.

Виготовлювач ТОВ «7БЦ»

03067, м. Київ, вул. Олекси Тихого, 84

e-mail: 7bc@ukr.net, тел: (044) 592-00-80

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №5329 від 11.04.2017

ISBN 978-966-8923-50-0



9 789668 923500 0