

**Національна академія внутрішніх справ
Міністерство внутрішніх справ України**

Кафедра юридичної психології

**«ПЕРВИННА ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА СІМ'ЯМ
ПОЛЦЕЙСЬКИХ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ»**

Методичні рекомендації



Київ 2025

Авторський колектив:

Богуславська В.В. - здобувач кафедри юридичної психології;

Романенко О.В., доктор психологічних наук, професор, професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ.

Рецензенти:

Бласенко С.Б. – кандидат психологічних наук, доцент, старший науковий співробітник науково-дослідної лабораторії з проблем управління правоохоронною діяльністю та її психологічного супроводження ННПО Національної академії внутрішніх справ;

Литвин В.В. – кандидат юридичних наук, т.в.о. завідувача відділення поліграфологів НАВС.

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Національної академії внутрішніх справ (протокол № 10 від 18 листопада 2025 року)

Богуславська В.В., Романенко О. В. Первинна психологічна допомога сім'ям поліцейських в умовах воєнного стану: Методичні рекомендації. Київ, НАВС, 2025. 36 с.

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Воєнний стан як чинник психологічного травмування особистості	7
2. Специфіка професійної діяльності поліцейських в умовах воєнного стану ..	9
3. Роль сім'ї працівників поліції у забезпеченні виконання ними службових обов'язків.....	12
4. Напрями первинної допомоги сім'ям поліцейських в умовах воєнного стану	17
Список використаних джерел.....	28
Додатки.....	31

Вступ

Активні бойові дії, що вже тривалий час відбуваються на території нашої держави, призводять до суттєвих зрушень у звичному середовищі життєдіяльності людей, кардинально порушують мирний уклад життя, призводять до численних стресових обставин, що позначаються на психічному здоров'ї кожного громадянина. Успішне подолання випробувань воєнного часу залежить від наявного в особистості психоемоційного ресурсу, зокрема, емоційної стійкості та витривалості. Тому в екстремальних умовах сьогодення особливої та безумовної значущості набувають психологічні чинники, що забезпечують можливість швидкого відновлення оптимального функціонального стану та когнітивного функціонування після пережитих психотравмуючих подій, можливість зберігати самовладання та керованість поведінки в ситуаціях загрози для життя та здоров'я, що є невід'ємною даністю будь-яких військових конфліктів.

Умови воєнного стану спричинили виникнення нової реальності, яку можна охарактеризувати, перш за все, у термінах непересічного ризику та загрози для життя та здоров'я громадян. Очевидно, що активні військові дії та їх руйнівні наслідки змушують страждати як цивільних людей, так і працівників силових структур, що продовжують у таких складних умовах виконувати свій обов'язок. Руйнуючи звичний уклад життя, провокуючи стрімке загострення існуючих життєвих протиріч та негараздів, призводячи до численних нематеріальних та матеріальних втрат, загрожуючи життю та здоров'ю індивіда та його близьких, війна, як явище, та спричинений нею військовий стан, як комплекс специфічних правових умов функціонування держави, належать до категорії екстремальних, кризових подій, характеризуються катастрофічним впливом на життя кожного українця та чинять на них інтенсивний психотравмуючий вплив.

В умовах воєнного стану, введеного в Україні з початком повномасштабного військового вторгнення на територію нашої держави

збройних сил російської федерації, актуальною стає тема вивчення впливу воєнного стану на емоційну сферу особистості. Перебування людини в таких умовах призводить до розвитку психогенних розладів, що характеризуються гостротою та інтенсивністю перебігу. Серед них можна назвати посттравматичні стресові розлади, панічні атаки, яскраво виражені реакції горя та відчаю, психосоматичні розлади, тривожно-фобічні та депресивні стани тощо.

Зважаючи на масовий характер цих явищ, наразі є актуальною розробка заходів ефективної первинної психологічної допомоги особистості. Важливим аспектом вирішення цієї проблеми є детальний аналіз феноменології воєнного стану як комплексу специфічних юридичних умов та ненормативних для звичайної людської життєдіяльності чинників, що мають потужний стресогенний потенціал та з високим ступенем ймовірності спричиняють психологічне травмування особистості.

Важливо підкреслити, що поряд із військовими усі негаразди та поневіряння, зумовлені воєнним станом, переживають також представники інших силових структур. У зв'язку з цим особливої уваги потребують поліцейські, оскільки до їх професійних завдань входить, насамперед, діяльність, яка здійснюється в мирних умовах. Це робить ситуацію їхньої участі в бойових діях більш складною, ніж у професійних військовослужбовців, і вимагає залучення більшої кількості психічних ресурсів.

При цьому необхідно відмітити особливу роль найближчого оточення поліцейських, у першу чергу членів їх сімей, щодо забезпечення оптимального психоемоційного стану правоохоронців, що позначається на результативності виконання ними своїх службових обов'язків. Адже кожен поліцейський, як будь-який громадянин суспільства, незважаючи на характер професійної діяльності, – це в першу чергу, елемент сімейної системи, для життєвого благополуччя якого надзвичайно важливим є стан сімейних взаємин.

Зважаючи на те, що сім'я виступає первинним осередком емоційної

підтримки, особистісного самовираження та задоволення базових потреб, вона має колосальний вплив на усі сфери життя правоохоронця. Важливо усвідомлювати, що оптимізація психоемоційного стану та професійної діяльності поліцейських неможлива без якісного психологічного супроводження їх родин, покращення психологічного функціонування сімейної системи у цілому. Саме тому особливу увагу необхідно приділити дослідженню практики надання первинної психологічної допомоги членам родин правоохоронців в умовах воєнного стану. Якісне та своєчасне надання первинної психологічної допомоги сім'ям поліцейських має першочергове значення для їх психоемоційного стану, який у свою чергу впливає на успішне виконання ними своїх професійних обов'язків.

1. Воєнний стан як чинник психологічного травмування особистості

Станом на теперішній час на теренах України відбувається інтенсивна розробка теоретичних і практичних засад, а також нагромадження досвіду надання первинної психологічної допомоги під час воєнного стану. Вченими досліджувалися різні аспекти даної проблеми (О. Блінов, О. Войтенко, О. Іванова., С. Корсун, Р. Каленіченко та інші). Феноменологію кризових переживань під час війни, психологічні наслідки перебування у зонах вогневого ураження, особливості та методи психологічної допомоги постраждалим від військових конфліктів вивчали вітчизняні науковці (Л. Гребінь, В. Захаров, Д. Калдеш, Т. Католик, З. Кісарчук, О. Кокун, І. Корнієнко, Г. Лазос, С. Максименко, М. Мюллер, Я. Омельченко, О. Романчук, Н. Степанова, Л. Царенко та ін.).

Реалізація змісту заходів режиму воєнного стану кардинально змінює життєві обставини громадян у сторону погіршення, невизначеності, усвідомлення загрози для життя та здоров'я, що природним чином призводить до виникнення стану психоемоційного напруження, стресу та може спричинювати формування посттравматичних стресових розладів.

Варто зауважити, що, незважаючи на досить чіткий перелік актуальних та діючих під час воєнного стану обмежень, кожна людина під час війни опиняється в унікальній, індивідуальній життєвій ситуації, що значною мірою залежить від таких чинників, як ступінь наближення до зони активних бойових дій, наявність матеріальних ресурсів, власне місце роботи та місце роботи членів родини тощо. Не викликає сумнівів те, що незалежно від конкретних умов та обставин життєдіяльності, загальна життєва ситуація людини під час війни сприймається нею як така, що характеризується особливою складністю та стресогенністю. Це може обумовлювати високу ймовірність появи психологічних проблем, що потребують оперативного психокорекційного та психотерапевтичного втручання [10].

Життєва ситуація особистості є природним сегментом соціального життя, що визначається задіяними в ньому людьми, місцем дії, сутністю

діяльності тощо. Будь-яка життєва ситуація характеризується динамічністю, значною кількістю різноманітних ефектів впливу, багатофакторністю, що зумовлює її складність та унікальність.

Необхідно також звернути особливу увагу на те, що проявами емоційного неблагополуччя під впливом чинників, які погіршують життєву ситуацію, є переважання негативних емоцій, емоційна нестійкість, схильність до агресивних реакцій, стан пригніченості, відчуженість, ізольованість, відсутність соціальних контактів, недостатнє усвідомлення свого внутрішнього світу, переважання інтенсивних переживань, які включаються в систему відносин та поведінки особистості, гальмуючи її активну діяльність [6; 8].

Обґрунтовуючи значущість впливу воєнного стану на психічне здоров'я особистості, важливо розкрити зв'язок зовнішніх, об'єктивних подій та суб'єктивного сприйняття людиною реальності в умовах війни.

На думку С. Калішук, навколишня дійсність являє собою сукупність матеріальних, енергетичних, часових та просторових характеристик. Саме вони складають тло, що визначає спрямованість пізнавальних процесів людини та у супроводі якого реалізуються всі процеси її життєдіяльності. Однак певні чинники навколишнього середовища, у свою чергу, підпорядковуються впливу зі сторони людини, яка здатна до активних, перетворюючих дій. Свідомість, являючи собою індивідуальну систему створення образу світу, надає особистості можливість моделювати та активно впливати на реальність, що виступає важливою умовою визначення власного місця та власної ролі у світі [12, с. 94].

Вченими здійснено ґрунтовний аналіз специфіки сприйняття навколишньої дійсності під впливом воєнних подій та її безпосередньої залежності від об'єктивних характеристик військового стану, зокрема, небезпеки фізичного знищення, руйнації звичного життя, глобальності та хронічного характеру проблем, що викликані війною [11].

Серед внутрішніх ознак буття в умовах війни, що притаманні цивільній

людині та які залежать від сприйняття, інтерпретації та переживання того, що відбувається, можна назвати відчуття ірреальності навколишньої дійсності, а також незахищеності та безпорадності, труднощі прийняття нової небезпечної реальності.

Побудована під час війни модель реальності є вторинною по відношенню до того образу світу, що формувався у довоєнний час, та є результатом тривалого особистісного становлення індивіда. Незважаючи на це, нова модель реальності здійснює потужний вплив на індивідуальне життя, а також на напрям та якість як особистої, так і професійної активності людини. Побудований у воєнний час образ світу створює своєрідний фільтр, через який сприймається виключно те, що має для людини особисту значущість, зокрема, ті явища, що пов'язані з нагальною потребою у виживанні. Суб'єктивна модель реальності в умовах воєнного стану побудована на ґрунті індивідуально-емпіричного досвіду та особливостях репрезентації воєнних подій у свідомості громадян України. Отже, сприйняття реальності у воєнний час відбувається у сукупності вражаючих, драматичних, нестандартних характеристик навколишньої дійсності, що була кардинально видозмінена війною [11].

Психотравматичний вплив воєнного стану зумовлений його першочерговою дією на емоційну сферу особистості. Вчені пов'язують виникнення психологічної травми саме з емоційним чинником, оскільки емоційна сфера особистості є найбільш вразливою та реактивною областю психічного відображення, на якій безпосередньо позначаються стресогенні життєві обставини [20].

2. Специфіка професійної діяльності поліцейських в умовах воєнного стану

Професійна діяльність представника силових структур – поняття досить широке та не може бути зведене до обсягу функціональних обов'язків його первинної посади. О. Бондаренко, розглядаючи сутність, зміст, структуру

професійної діяльності майбутніх офіцерів ЗСУ, зазначає, що професійна діяльність працівника силових структур виступає як складне системне утворення, в якому представлено кілька самостійних видів діяльності [4]. При специфіці кожного з цих видів діяльності, вони мають низку спільних рис з огляду на те, що всі вони соціально організовані і стандартизовані. У свою чергу, це означає, що для кожного окремого працівника силового органу залучення до цього виду діяльності завжди пов'язано зі входженням в уже сформовану організаційну структуру, в рамках якої він має слідувати встановленим формалізованим нормам і правилам діяльності.

Професійна діяльність – це трудова діяльність, праця. Як основний вид людської діяльності праця має ряд специфічних характеристик, зумовлених особливостями її змісту та характеру. Виходячи з того, що професійна діяльність правоохоронця є однією з форм трудової діяльності, що сформувалася в процесі історичного розподілу праці, необхідно в першу чергу враховувати ті, що найбільш істотно впливають на якість виконання поліцейськими своїх професійних обов'язків [1; 2].

Професійна діяльність працівника поліції характеризується жорсткою регламентацією умов її здійснення, високим ступенем соціальної відповідальності, пріоритетністю моральних ціннісних орієнтацій. У такому професійному середовищі значно зростає роль соціально зумовлених характеристик і умов діяльності. Служіння професії поліцейського – це не тільки вміння ефективно виконувати посадові обов'язки, а й прийняття ним відповідного способу життя, способу мислення, системи норм і цінностей.

Психологічні особливості діяльності працівників поліції досить ретельно дослідженні у рамках юридичної психології. Підґрунтям для визначення конкретних особистісних характеристик, що виступають важливими детермінантами успішної професійної діяльності у структурах Національної поліції, є, по-перше, зовнішні обставини, що зумовлюють професійну діяльність; по-друге, психологічні риси, що є протипоказаннями для роботи в правоохоронних органах; по-третє, структура професійно-

психологічних вимог до особистості поліцейського. Визначено такі рівні структури особистості працівника поліції, що мають враховуватись у процесі аналізу його професійної діяльності: 1) психофізіологічний; 2) індивідуально-психологічний; 3) соціально-психологічний; 4) діяльнісний [1].

Науковцями було виділено ряд специфічних психологічних особливостей професійної діяльності офіцерів поліції [4; 9; 13; 14]:

1) Нагальний ризик для життя і здоров'я працівників.

2) Правове регулювання діяльності, оскільки працівники поліції повинні діяти в суворій відповідності з нормативно-правовими документами. Будь-яке неналежне виконання або невиконання посадових обов'язків є порушенням законодавства. Тому відповідальність є одним з найважливіших професійних якостей їх особистості.

3) Професійне спілкування з людьми різного віку, різних професій, статусу і посад у процесі профілактичних, слідчих, оперативно-розшукових заходів, що вимагає від працівника поліції володіння психологічними знаннями та навичками, зокрема, бути комунікабельними, емоційно стійкими, а також вміти слухати інших, чітко та послідовно висловлювати свої думки.

4) Наявність авторитету та посадових повноважень, що дає право працівникам поліції за нагальної необхідності вторгтися в приватне життя інших людей, проникати в їх житло, дізнаватися інформацію, яка часто приховується від навколишніх, обмежувати в певних випадках свободу громадян. Звідси вимога – законно користуватися наданою владою, мати морально-психологічну стійкість.

5) Переважно інтелектуальний характер професійної діяльності працівників поліції, що дає змогу виконувати службові завдання в умовах невизначеності, планувати оперативну діяльність, організовувати їх виконання відповідно до розроблених схем, алгоритмів та рішень.

6) Перевантаження в роботі та ненормований робочий день, необхідність дотримання процедурних та інших термінів, оформлення великої кількості документів, розгляд звернень громадян, вирішення конфліктних

ситуацій, прями зіткнення з проявами людського горя, великі фізичні і психічні навантаження, що вимагає від працівника поліції високого рівня витривалості та стресостійкості.

7) Протидія зацікавлених осіб при розслідуванні та розкритті злочинів, що обумовлює необхідність її попередження та подолання, викликає хронічний стрес, вимагає постійних емоційних і вольових зусиль, розумових навантажень.

3. Роль сім'ї працівників поліції у забезпеченні виконання ними службових обов'язків

Для всебічної самореалізації та гармонійної життєдіяльності кожній людині необхідна сім'я, у якій формуються позитивні емоційні стосунки, здійснюється взаємне піклування та міжособистісне, інтимне спілкування, відбувається задоволення базових індивідуальних потреб особистості, вибудовується її світогляд та моральні орієнтири, забезпечується оптимальний психоемоційний стан та вдосконалюються уміння й навички, необхідні для успішної професійної діяльності. Сім'я виступає найкращим осередком вільного та повного функціонування особистості, основним джерелом її матеріальної та емоційної підтримки, засобом взаємної трансляції національно-культурних і загальнолюдських цінностей між членами подружжя та їх дітьми [16].

Сім'я здійснює потужний вплив на якість соціального функціонування людини. Дисфункційні особливості спілкування членів подружжя можуть викликати значний дистрес та порушення в соціальному, професійному та інших важливих сферах функціонування суб'єкта життєдіяльності. Психічне здоров'я особистості значною мірою залежить від характеру сімейних взаємин, їх гармонійності та взаємопорозуміння. Сім'я здатна забезпечити емоційне благополуччя та оптимум психологічного функціонування, що лежить в основі успішності людини у різних сферах її діяльності. Діяльність сімейних служб має сприяти налагодженню гармонійних сімейних відносин.

Структура та повнота реалізації функцій сім'ї є важливим чинником збереження психічного здоров'я, оскільки сім'я є основною соціальною одиницею загального населення і може мати важливий вплив на психічне здоров'я у будь-якому віці.

Досить показовим у контексті цієї проблеми, є дослідження, присвячене впливу конструкту «сила сім'ї» на загальне психологічне благополуччя та внутрішній локус контролю особистості [17]. «Сила (стійкість) сім'ї» визначається дослідниками як комбінація поведінки та функціональних компетенцій, які сім'я демонструє в моменти великого лиха чи несприятливих обставин. Вона визначає здатність сім'ї відновлюватись і підтримувати свою колективну цілісність, сприяючи добробуту буття кожного члена сім'ї та усієї родини в цілому. Ключовими індикаторами сили сім'ї є відкритість спілкування, взаємна підтримка, інтерес до інших членів сім'ї, кількість часу, що проводиться разом, ступінь духовності та домінування просоціальних цінностей. Результати проведеного дослідження переконливо підтвердили, що «сила сім'ї», а саме, сімейні зобов'язання та довіра, взаємне прагнення членів сім'ї долати проблеми, значною мірою сприяють психологічному благополуччю членів сім'ї та індивідуальному успіху кожного з них. При цьому цей висновок стосується чоловіків, жінок, підлітків та літніх людей.

Окрім свідчення про визначну роль кожного члена сім'ї та сім'ї як цілісної системи у забезпеченні оптимального психоемоційного стану працівників поліції під час виконання службових обов'язків, значущість таких досліджень полягає у створенні комплексу заходів щодо оптимізації надання первинної психологічної допомоги сім'ям поліцейських. Психологічне супроводження членів сім'ї сприятиме забезпеченню високого рівня стресостійкості працівників поліції, як важливої умови їх ефективності в екстремальних умовах воєнного часу [7].

Базовими компонентами стресостійкості є: фізіологічна складова, як діяльність симпатичної та парасимпатичної нервової системи; емоційна складова, як властивості емоційності особистості, зокрема, рівень розвитку

емоційного інтелекту; когнітивна складова, як рівень розвитку пізнавальних психічних процесів, а також провідні копінг-стратегії, яких дотримується індивід; інтуїтивна складова – прогнозування стресової ситуації та власної поведінки в ній [14].

У результаті спеціальних досліджень було встановлено, що серед чинників, що впливають на психологічний стан військовослужбовців, які знаходяться у зоні бойових дій, сімейні стресори відіграють одну з провідних ролей [7]. Важливо, що суб'єкти службової діяльності виявляються більш чутливими до сімейних стресорів, ніж навіть до поганих гігієнічних умов, тривалих фізичних, розумових та емоційних навантажень, неочікуваної зміни умов служби, міжособистісних конфліктів за місцем служби та недостатнього задоволення біологічних та соціальних потреб. Напружені, конфліктні стосунки між подружжям негативним чином позначаються на психологічному стані військовослужбовців під час служби, провокуючи прояви замкненості, агресивності, суїцидальних думок, порушень статуту, зловживання алкоголем, депресивних станів. Гармонійні ж стосунки у сім'ї військовослужбовця стають важливим підтримуючим чинником під час служби та необхідним ресурсом для відновлення після потрапляння в екстремальні бойовій ситуації [5].

Представлені результати можуть бути цілком застосовані і по відношенню до службових завдань поліцейських в умовах воєнного стану, що максимально наближені до реальних бойових умов.

Отже, характер функціонування сім'ї впливає на загальний психоемоційний стан поліцейських та визначає специфіку їх поведінкових проявів у соціальному контексті. Це обумовлює необхідність надання вчасної, ефективної та якісної первинної психологічної допомоги сім'ям поліцейських в умовах воєнного стану та розробки її фундаментальних засад.

Екстремальні умови воєнного стану, поєднуючись з кардинальними змінами змісту діяльності правоохоронців, завдають значний психотравматичний вплив на членів їх сімей. Психологічні дисфункції, що виникають як наслідок психологічної травматизації, негативним чином

позначаються на усій життєдіяльності сімейної системи, унеможливаючи задоволення базових потреб її членів. Перетворення сім'ї на дисфункціональну призводить до погіршення загального психоемоційного самопочуття працівників поліції, що, в свою чергу, знижує їх спроможність ефективно виконувати професійні обов'язки, які станом на теперішній час здійснюються у надскладних умовах. Фактично працівники поліції зазнають впливу як безпосередньо самого воєнного стану, так і переживань за своїх близьких, які можуть мати ознаки психотравми. Саме цим обґрунтована необхідність надання первинної психологічної допомоги членам сім'ї поліцейських, що дозволить відновити «силу сім'ї» та перевести її у «режим» повноцінного функціонування, забезпечивши таким чином оптимальний психоемоційний стан поліцейських під час виконання службових обов'язків.

Гармонійно функціонуюча сім'я працівників поліції характеризується позитивним психологічним кліматом, любов'ю, повагою та довірою членів сім'ї один до одного, готовністю допомогти у будь-яку хвилину. Члени такої сім'ї по мірі можливості проводять більшість часу у родинному колі, спілкуються, разом виконують побутові обов'язки, що сприяє згладжуванню можливих конфліктних ситуацій, позбавленню стресових станів, підвищенню оцінки власної значущості та реалізації особистісного потенціалу. Дисфункціональна сім'я характеризується конфліктними міжособистісними стосунками, відчуженістю, тривожністю, негативним ставленням подружжя один до одного, напруженістю. У рамках дисфункціональної сім'ї значно утруднена реалізація нею психотерапевтичної функції, що унеможливорює зняття стресу, втоми, а також призводить до депресій, суперечок, дефіциту позитивних емоцій.

Психологічна травматизація одного з членів сім'ї має безпосередній вплив на інших, оскільки взаємодія сім'ї та психотравмуючої ситуації не є односторонньою. Можливі наступні варіанти впливу психологічної травми на сім'ю: 1) одночасна травматизація – усі члени сім'ї зазнали впливу психотравмуючої події; 2) бінарна – психологічної травматизації зазнав член

сім'ї, що знаходиться від неї далеко; 3) хіазмальна – жертвою стає один член родини, що заражає усіх інших; 4) внутрішньосімейна – психотравмуючий вплив виходить від одного з членів сім'ї [17].

Обґрунтувавши необхідність розробки та реалізації системи первинної психологічної допомоги членам сім'ї працівників поліції, варто коротко зупинитись на тому, що ця первинна психологічна допомога собою являє. О. Максим, Т. Рябовол визначають первинну психологічну допомогу як «сукупність заходів загальнолюдської підтримки та практичної допомоги ближнім, які відчують душевний біль, страждання та потребу у захищеності та прийнятті» [18, с. 542]. Такий вид психологічної допомоги надається людям, що знаходяться у стані дистресу, спричиненого внаслідок нещодавно пережитої або поточної кризової, екстремальної події та не передбачає детального та глибинного аналізу наявних у людини наслідків психологічної травматизації, а полягає у подоланні ситуативних наслідків перебування у стресогенній ситуації з метою недопущення розвитку серйозних постстресових розладів.

До ключових компетенцій надання первинної психологічної допомоги відносять оцінку потреб та проблем постраждалого, встановлення зв'язку з близькими людьми, вміння вислухати, не нав'язуючи їм розмову та використовуючи техніки активного слухання, вміння втішити та допомогти заспокоїтися, ненав'язливе надання підтримки у задоволенні фрустрованих наразі потреб. Водночас в окремих випадках (наприклад, після прямої загрози для життя в умовах бойових дій) первинна психологічна допомога може надаватися із застосуванням легких заспокійливих препаратів, технік психокорекційного та психотерапевтичного впливу [19].

Таким чином, високий рівень стресу серед членів родин поліцейських можна пояснити кількома факторами. У першу чергу, це специфіка роботи їхніх родичів, яка сама по собі є стресовою, особливо в умовах воєнного стану, додає значного стресового навантаження. Поліцейські часто стикаються з небезпечними ситуаціями, що створює постійну тривогу та страх за їхню

безпеку.

Воєнний стан спричинює додатковий стрес через невизначеність майбутнього, обмеження свободи пересування, можливі матеріальні втрати та загрозу життю. Всі ці фактори разом створюють значний психологічний тиск на членів родин поліцейських.

Отже, особливості функціонування сімейної системи, зокрема, її здатність зберігати стійкість та власний функціонал у несприятливих умовах, лежить в основі задоволення базових особистих потреб працівників поліції, що безпосередньо позначається на особливостях виконання ними своїх службових обов'язків. Умови воєнного стану здійснюють стресогенний вплив на правоохоронців не тільки безпосередньо, але і опосередковано через членів їх сімей, що зумовлює нагальну необхідність розробки дієвої системи та заходів первинної психологічної допомоги.

4. Напрями первинної допомоги сім'ям поліцейських в умовах воєнного стану

Емпіричне дослідження особливостей надання первинної психологічної допомоги сім'ям поліцейських у рамках функціонування «телефону довіри» проводилось протягом 2023-2024 рр. Основною базою дослідження послужила працююча лінія довіри МВС України.

Загальна кількість досліджуваних склала 120 осіб. Усі вони є членами сімей поліцейських, які станом на теперішній час виконують свої професійні обов'язки в умовах воєнного періоду. Вибірку дослідження було сформовано на основі постійних отримувачів психологічних послуг лінії довіри МВС України, які є членами родин працюючих поліцейських. Цю категорію досліджуваних склали 24 досліджуваних. Крім цього шляхом безпосередніх звернень до працівників поліції вибірку дослідження було розширено членами їх родин, які мають досвід отримання систематичної психологічної допомоги у різних недержавних організаціях, у приватних психологів та приватних психологічних служб (30 осіб), які мають досвід отримання епізодичної

(несистематичної) психологічної допомоги (29 осіб), а також тими, які взагалі жодного разу не звертались за психологічною допомогою та відповідно не мають у своєму досвіді взаємодії з психологом (37 осіб).

Дослідженням було охоплено членів сімей поліцейських таких територіальних підрозділів поліції м. Києва як Дніпровське УП ГУНП, Печерське УП ГУНП, Святошинське УП ГУНП та Шевченківське УП ГУНП. При цьому було охоплено родини поліцейських, що працюють у різних за характером діяльності підрозділах: кримінальна поліція (26 респондентів), слідче управління (22 респонденти), патрульна поліція (54 респонденти), управління ювенальної превенції (18 респондентів).

Основну групу склали респонденти, які взагалі не мали досвіду отримання психологічної допомоги, та ті досліджувані, які отримували психологічну допомогу тільки епізодично. Це зумовлено тим, що на момент професійної взаємодії вони не перебували у статусі отримувача психологічних послуг та не отримували послуг психолога-консультанта. Відповідно вони були включені у комплексну програму надання первинної психологічної допомоги сім'ях поліцейських засобами «лінії довіри» у якості адресатів психологічної допомоги (N = 66).

54 респонденти із загальної вибірки дослідження мали досвід систематичної психологічної допомоги та продовжували її отримувати у звичних для себе місцях впродовж нашого емпіричного дослідження. Саме вони і склали групу порівняння при оцінці комплексної програми надання первинної психологічної допомоги сім'ях поліцейських засобами «лінії довіри». У процесі надання первинної психологічної допомоги були визначені особливості актуального психоемоційного стану членів родин поліцейських в умовах воєнного стану, наявного у респондентів досвіду переживання травматичних подій, психологічних наслідків переживання надмірного стресового навантаження.

Основні демографічні характеристики осіб, які взяли участь в емпіричному дослідженні представлено в табл.1

Демографічні характеристики членів родин поліцейських, які взяли участь в емпіричному дослідженні

Демографічні характеристики досліджуваних		Відсоткові частки
1. Вік:	до 18 років	--
	18-25 років	22 / 18,33%
	26-35 років	59 / 49,17%
	36-45 років	30 / 25,00%
	46-55 років	9 / 7,50%
	56 років і старше	--
2. Стать:	Чоловіча	33 / 27,50%
	Жіноча	87 / 72,50%
3. Освіта:	середня	15 / 12,50%
	вища	62 / 51,67%
	неповна вища	9 / 7,50%
	професійно-технічна	34 / 28,33%
	інша	--
4. Родинні зв'язки з працівником поліції:	чоловік / дружина	85 / 70,83%
	син / дочка	18 / 15,00%
	батько / мати	5 / 4,17%
	сестра / брат	12 / 10,00%

Дослідження актуального стану надання первинної психологічної допомоги сім'ям поліцейських передбачає обов'язковий розгляд питання про те, що взагалі собою являє сучасна українська система первинної психологічної допомоги членам сімей працюючих поліцейських в умовах воєнного стану, та з яких складових вона складається.

Система первинної психологічної допомоги членам сімей працюючих поліцейських в умовах воєнного стану спрямована на забезпечення своєчасної та ефективної психологічної підтримки, зниження рівня стресу, тривоги та інших психологічних труднощів, які можуть виникати внаслідок впливу воєнних подій [5; 9; 21]. Вона складається таких компонентів:

- психологічного консультування, що включає індивідуальні та групові консультації з психологами, підтримку через гарячі лінії та онлайн-консультації;

- психоедукації, що охоплює підвищення обізнаності про психологічні реакції на стрес та методи самопомоги, семінари та тренінги з технік релаксації та управління стресом;

- соціальної підтримки, що включає організацію груп взаємопідтримки для членів сімей поліцейських та підтримку комунікації та взаємодії між родинами;

- кризового втручання, що забезпечує негайну допомогу в критичних ситуаціях та координацію з медичними та соціальними службами для надання всебічної допомоги;

- профілактичних заходів, які передбачають програми з профілактики емоційного вигорання та посттравматичного стресового розладу;

- заходів з покращення психологічного клімату в родинях;

- ресурсів та інформації, які охоплюють розповсюдження інформаційних матеріалів про наявні ресурси та способи отримання допомоги, надання доступу до інформації про психологічні служби та організації, що надають допомогу.

В Україні основними організаціями, які надають первинну психологічну допомогу поліцейським і членам їх родин, є Національна поліція України, Міністерство внутрішніх справ, психологічні служби при обласних та міських управліннях поліції, психологічні служби при закладах освіти а також неурядові організації, такі як Український Червоний Хрест, "Лікарі без кордонів", благодійний фонд "Рідні" тощо.

Первинна психологічна допомога може надаватися шляхом безпосереднього спілкування з фахівцем або ж у заочному форматі засобами телефону довіри. Таким чином, система первинної психологічної допомоги – це комплекс заходів терапевтичного психологічного впливу, що спрямовані на полегшення гострих дисфоричних емоційних станів внаслідок переживання особою психологічної травми, надмірного стресового навантаження та може реалізовуватись на базі державних або недержавних установ, що надають психологічні послуги.

У рамках нашого дослідження систему первинної психологічної допомоги було визначено як комплекс заходів психологічного впливу, що спрямовані на полегшення гострих дисфоричних емоційних станів внаслідок переживання особою психологічної травми, надмірного стресового навантаження та може реалізовуватись на базі державних або недержавних установ, що надають психологічні послуги.

Індивідуальна форма надання первинної психологічної допомоги ґрунтується на принципах кризової інтервенції та характеризується такими ознаками: сприяння вираженню сильних емоцій; зменшення негативних почуттів завдяки процесу повторення; відкриття доступу до дослідження гострих проблем; формування розуміння актуальних проблем для підтримки клієнта; створення фундаменту для прийняття людиною пережитого досвіду.

Кризова інтервенція завжди центрована на актуальній ситуації, а не на особистості. При цьому навички активного слухання дозволяють зменшити хаос та сприяють відновленню контролю. Кризова інтервенція спрямована на те, щоб зробити можливим подальше опрацювання проблеми, а не терміново її вирішити.

На першій стадії роботи здійснюється збір інформації та вирішуються такі завдання:

- 1) Допомога клієнту в ідентифікації почуттів та поєднанні їх зі змістом ситуації. Це дозволяє знизити емоційну напругу та дає можливість визначення кризи через окремі події та проблеми.

2) Максимально повне дослідження проблеми разом із клієнтом. На цьому етапі необхідно допомогти клієнту пов'язати почуття зі змістом ситуації. Це дозволяє зменшити емоційну напругу та дає змогу визначити кризу через окремі події та проблеми. Слід приділити достатньо часу, щоб максимально дослідити проблему разом із клієнтом. В іншому випадку, при передчасних спробах вирішення проблеми важлива інформація може бути упущена.

3) Ідентифікація події, що викликала негативні переживання, та відокремлення «історичних» проблем від актуальної ситуації.

На другій стадії роботи здійснюється формулювання та переформулювання проблеми та вирішуються такі завдання:

1) Визначення «вузлових» аспектів проблеми, можливий її розподіл на більш мілкі проблеми, які її складають.

2) З'ясування того, що клієнт вже здійснював для опрацювання проблемної ситуації. Повторення неефективних способів вирішення проблеми може її підтримувати. Відокремлення проблеми від неефективних способів її вирішення дає змогу поглянути на неї з іншого боку.

3) Визначення ресурсів для опрацювання проблеми. Для цього слід з'ясувати, що допомагало клієнту раніше вирішувати складні ситуації, що допомагає зараз, і який ресурс можна задіяти в майбутньому.

На третій стадії висувуються гіпотези щодо альтернатив вирішення проблеми, що здійснюється в такій послідовності:

1) З'ясування причини кризи та відмова від спроб вирішення проблеми, якщо клієнт намагається контролювати події, які йому не підвладні, або намагається прийняти певне рішення, що сприятиме поглибленню кризи.

2) Визначення того, що реально можна зробити для поліпшення ситуації з опорою на минулий досвід.

3) Виявлення хибних способів контролю та попередження передчасних рішень.

Таким чином, у процесі кризової інтервенції психолог створює умови для обговорення пережитих почуттів клієнта, пояснення їх нормальності; створює робочий альянс з клієнтом; враховує індивідуальні особливості реагування та відновлення після стресу. Первинна психологічна допомога у вигляді кризової інтервенції має бути надана клієнту якомога швидше, оскільки, чим більше часу пройшло з моменту психотравми, тим складнішим виявляється процес реабілітації. Подальша психотерапевтична робота залежить від вираженості психологічної дезадаптації клієнта та може тривати від одного місяця до кількох років.

Проведене дослідження дало підстави для формулювання таких висновків.

1. У процесі надання первинної психологічної допомоги встановлено, що більшість членів родин працюючих поліцейських відчують вагоме стресове навантаження у зв'язку з виконанням їх близьких родичів функцій по охороні правопорядку в умовах воєнного стану, мають високу частоту переживання стресових, дисфоричних емоційних станів та, відповідно, потребують якісної психологічної допомоги. Це зумовлює необхідність звернення за допомогою до фахівців.

2. Значна кількість членів сімей працюючих поліцейських, маючи потребу в отриманні психологічної допомоги в умовах воєнного часу, недостатньо охоплюються психологічними послугами. Зважаючи на дуже високий відсоток респондентів, які перебувають у стані перманентного стресу, відмічають підвищений рівень тривожності та наявність у себе частих епізодів переживання тривоги, можна зробити висновок, що саме ці дисфоричні переживання мають стати предметом особливої уваги психолога у процесі надання первинної психологічної допомоги. Досить розповсюдженими серед загальної вибірки учасників дослідження виявились також такі симптоми підвищеного рівня невротизації, як проблеми зі сном та відчуття безнадійності. Зафіксовано також наявність проблем спілкування в сім'ї та депресивних епізодів.

3. Слід відзначити досить високу швидкість реагування працівників психологічних служб на запити тих, хто потребує психологічної допомоги. Крім цього важливою характеристикою існуючої системи надання первинної психологічної допомоги є доступні послуги телефонного консультування. Однак разом із цим звертає на себе увагу значний відсоток респондентів, які лише частково змогли подолати свій дисфоричний психоемоційний стан, а в окремих випадках відмічається повна відсутність будь-яких позитивних ефектів впливу отриманої психологічної допомоги. Тільки у чверті випадків отримана психологічна допомога виявилась ефективною.

4. Комплексний аналіз показників психоемоційного стану членів родин поліцейських в умовах воєнного стану, зокрема, притаманних їм рівнів стресу та тривожності, дозволяє на рівні психологічного діагнозу визначитись з психологічними наслідками переживання постійного стресового навантаження, зумовленого небезпечною правоохоронною діяльністю їх близького родича в умовах воєнного стану. Можна констатувати наявність численних негативних ефектів впливу цієї специфічної життєвої ситуації на психоемоційний стан досліджуваних осіб. Зокрема, виявлено значні відсоткові частки досліджуваних з підвищеним рівнем стресу, неефективними копінг-стратегіями його подолання, незадовільним рівнем загального психічного здоров'я, підвищеним рівнем тривожності та інших дисфоричних емоційних станів. Незважаючи на те, що частина респондентів регулярно отримує психологічну допомогу на базі різних осередків психологічних послуг, психологічні труднощі все ж є досить розповсюдженими у загальному профілі психоемоційного стану вибірки дослідження.

5. У ході порівняльного аналізу психодіагностичних показників членів родин поліцейських, які мають досвід отримання систематичної психологічної допомоги, та членів родин поліцейських, які такого досвіду не мають, було виявлено ряд корисних ефектів впливу систематичної психологічної допомоги, що дозволяє попередити виникнення навіть клінічних симптомів емоційних розладів. Встановлено, що актуальний стан надання первинної

психологічної допомоги сім'ям поліцейських засобами телефонного консультування на «лінії довіри» характеризується достатньою ефективністю. Результати емпіричного дослідження переконливо свідчать про те, що в умовах воєнного стану члени родин поліцейських, які систематично отримують психологічну допомогу, мають більш оптимальні показники психоемоційного стану, більш низький рівень стресу та тривоги, а також характеризуються стабільністю психічного здоров'я.

По закінченню професійної взаємодії, з метою оцінки рівня її ефективності, здійснювався моніторинг досвіду отримання психологічної допомоги за допомогою авторської анкети (додаток А).

Анкета була створена нами з метою моніторингу досвіду отримання психологічної допомоги членами родин працюючих поліціантів в умовах воєнного стану шляхом звернення до «лінії довіри». Анкета вивчення досвіду отримання членами сімей поліцейських первинної психологічної допомоги засобами телефонного консультування має на меті зібрати дані про рівень задоволення послугами, визначити потреби та очікування респондентів, а також виявити можливості для покращення наданих послуг. Її розробка зумовлена необхідністю отримання інформації про те, наскільки ефективно працює система телефонного консультування, які аспекти потребують вдосконалення та які проблеми виникають у членів сімей поліцейських під час користування цією послугою.

Анкета складалася з чотирьох розділів, що спрямовані на отримання загальної інформації про кожного з респондентів, а також різних аспектів наявного в них досвіду психологічної допомоги засобами телефонного консультування:

1. Блок загальної інформації – 4 питання. Включає питання про демографічні характеристики респондентів, такі як вік, стать, родинні зв'язки з поліцейським і місце проживання. Ці дані допоможуть краще зрозуміти контекст відповідей і забезпечити репрезентативність дослідження.

2. Досвід отримання психологічної допомоги засобами телефонного

консультування – 7 питань. У даному розділі увага фокусується на частоті звернень, джерелах інформації про послугу, основних причинах звернення та швидкості отримання відповіді від консультанта. Цей розділ допоможе з'ясувати, наскільки часто і чому респонденти звертаються за психологічною допомогою, а також наскільки оперативно вони отримують необхідну підтримку.

3. Якість наданих послуг – 4 питання. Оцінює рівень задоволення респондентів отриманою консультацією, професіоналізм консультантів, ефективність вирішення проблем та загальну доступність послуги. Цей розділ є ключовим для розуміння, наскільки високою є якість послуг, що надаються, і які аспекти потребують вдосконалення.

4. Вплив та результати – 11 питань. Розділ спрямований на визначення впливу консультацій на емоційний стан респондентів, їх готовності рекомендувати послугу іншим членам сімей поліцейських, наявності додаткових питань після консультації та звернення до інших джерел допомоги. Даний розділ дозволяє оцінити, як телефонне консультування вплинуло на загальний стан респондентів і наскільки воно є корисним. У рамках цього розділу також здійснюється моніторинг щодо можливих покращень у наданні послуг, достатності інформації про конфіденційність консультацій, наявності додаткових ресурсів під час консультації та відкритих коментарів і пропозицій респондентів.

Особливості інструкції та заповнення анкети включають анонімність, добровільність участі та чесність відповідей. Респондентам пояснюється, що їхні відповіді будуть використовуватися виключно в узагальненому вигляді для статистичного аналізу, а особиста інформація не буде розголошена. Заповнення анкети займає приблизно 10–15 хвилин. Інструкція підкреслює важливість об'єктивних відповідей, які допоможуть краще зрозуміти потреби респондентів і вдосконалити послуги. Респондентам пропонується відповісти на всі питання анкети, а у випадку, якщо якесь питання здається неактуальним, його можна пропустити.

Підсумовуючи, слід зазначити, що існуюча система надання первинної психологічної допомоги, на жаль, не позбавлена низки суттєвих недоліків. Зокрема, це стосується недостатнього охоплення осіб, які потребують психологічної підтримки. Крім цього, незважаючи на порівняно високу відсоткову частку родин поліцейських, які систематично отримують психологічні послуги, в умовах воєнного стану отриманої допомоги виявляється недостатньо для подолання психологічних наслідків надмірного стресового навантаження. Тому переважна більшість відповідної категорії осіб все ж має підвищений рівень стресу та тривожності. Особливо яскраво це проявляється у діяльності служби телефонного консультування МВС – лінії довіри. Отримані факти вказують на необхідність реалізації комплексу заходів щодо вдосконалення змісту та методів надання первинної психологічної допомоги сім'ям поліцейських на лінії довіри.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров Д. О. Загальна психологічна характеристика професійної діяльності працівника національної поліції. *Юридична психологія*. 2016. № 1(18). С. 129-139.
2. Александров Д. О., Охріменко І.М., Дрозд О.Ю. Особливості професійно-психологічної адаптації працівників Національної поліції України до правоохоронної діяльності. *Наука і освіта*. 2017. № 11. С. 35-45.
3. Афанасьєва Н. Є. Психологія консультування фахівців екстремального профілю діяльності : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.01 / Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Київ, 2018. 380 с.
4. Бондаренко О. В. Сутність, зміст, структура професійної готовності майбутніх офіцерів Збройних Сил України для забезпечення освітнього процесу військових ліцеїв як педагогічна проблема. *Теорія і методика професійної освіти*. 2020. Випуск 23. Т. 1. С. 77-81.
5. Буковська О. О. Психологічна допомога сім'ям військовослужбовців, які повертаються із зони бойових дій. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету*. 2015. Вип. 8. С. 29-32.
6. Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи : матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції «Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи». Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2020. 158 с.
7. Дідик Н. Ф. Вплив сімейних проблем на психологічний стан військовослужбовців під час АТО. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2018. № 41(44). С. 68-80.
8. Дзюба Т. М. Психотравмуюча ситуація в життєдіяльності людини: зміст, особливості, наслідки. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. Київ : Видавництво «Фенікс», 2012. Т. XII. Психологія творчості. Вип. 15. Ч. II. С. 113-120.
9. Жданова І. В. Професійне здоров'я правоохоронців як предмет

психологічного дослідження. *Право і безпека*. 2015. № 4(59). С. 150-155.

10. Забезпечення публічної безпеки і порядку в умовах воєнного стану : матеріали науково-практичної конференції, 1 липня 2022 р., м. Кропивницький / ред. авт. Кропивницький : Донецький державний університет внутрішніх справ, 2022. 398 с.

11. Каліщук С. Базиси реалістичного співвіднесення психолога-консультанта із світом в умовах війни. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. Серія: Психологія. 2022. Том 33 (72). №2. С. 79-86.

12. Каліщук С. Суб'єктивна модель реальності: першоджерела побудови. *Проблеми сучасної психології*. 2020. Випуск 47. С. 93-117

13. Ковалів М. В. Іваха В. О. Діяльність органів внутрішніх справ в умовах воєнного стану. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія : Юридичні науки. 2015. № 813. С. 245-250.

14. Когут О. О. Структурний аналіз психологічних складових стресостійкості патрульних поліцейських. *Правовий часопис Донбасу*. 2019. №2. С. 158-164.

15. Кокун О. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С., Олійник В. О. та ін. Особливості надання психологічної допомоги військовослужбовцям, ветеранам та членам їхніх сімей цивільними психологами: метод. посібник. Київ, 2023. 175 с.

<https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/734391/1/%D0%9E%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%97%20%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D0%B8%20%D0%B2%D1%96%D0%B9%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B1%D0%BE%D0%B2%D1%86%D1%8F%D0%BC.pdf>

16. Консультування в системі психосоціальної допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій / авт.

кол.; заг. ред.: В. Г. Панок, І. І. Ткачук. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2019. 144 с.

17. Корнієнко І. О. Досвід надання допомоги дітям і сім'ям – жертвам військового конфлікту : практ. посіб. / Корнієнко І. О., Лісовецька І. М., Луценко Ю. А., Романовська Д. Д. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2017. 152 с.

18. Максим О. В., Рябовол Т. А. Primary psychological assistance to victims of war as prevention of further mental disorders. *Modern directions of scientific research development* : materials of the 12th International scientific and practical conference, May 18-20, 2022. pp. 540-545

19. Основи психологічної допомоги військовослужбовцям в умовах бойових дій : методичний посібник / Кокун О. М., Агаєв Н. А., Пішко І. О., Лозінська Н. С. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2015. 170 с.
https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/11222/1/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA_2015.pdf

20. Особистість у кризових умовах та критичних ситуація життя : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, 22-23 лютого 2018 р. Суми : Вид-во Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка, 2018. 428 с.

21. Павлюк М. М., Шепельова М. В. Сучасні психологічні технології надання психологічної допомоги сім'ям постраждалих у подоланні складних життєвих обставин : практичний посібник. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2020. 124 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Авторська анкета вивчення досвіду отримання членами сімей поліцейських первинної психологічної допомоги засобами телефонного консультування

Інструкція. Шановні учасники! Ми проводимо дослідження з метою покращення якості психологічної допомоги для членів сімей поліцейських через телефонне консультування. Ваші відповіді допоможуть нам зрозуміти ваші потреби, очікування та рівень задоволення отриманими психологічними послугами. Просимо вас уважно заповнити анкету, відповідаючи на всі питання чесно і максимально точно. Ваша участь є абсолютно конфіденційною та добровільною.

Загальні рекомендації:

1. Анонімність: Ваші відповіді будуть використовуватися лише в узагальненому вигляді для статистичного аналізу. Особиста інформація не буде розголошена.
2. Час заповнення: Анкета займе приблизно 10-15 хвилин вашого часу.
3. Об'єктивність: Нам важливо отримати об'єктивні дані, тому відповідайте відповідно до вашого реального досвіду та вражень.
4. Повнота відповідей: Намагайтеся відповідати на всі питання анкети. Якщо якесь питання здається вам неактуальним, ви можете пропустити його, але краще заповнити максимально повно.

Як заповнювати анкету:

1. Інформаційні блоки: Анкета поділена на кілька блоків, кожен з яких стосується різних аспектів вашого досвіду.
2. Вибір варіантів: У більшості питань вам необхідно вибрати один або кілька варіантів відповіді, поставивши позначку (✓) біля обраного варіанту.
3. Відкриті питання: Для питань з варіантом "Інше" або для відкритих питань надайте ваші відповіді у відведеному місці.
4. Чесність і щирість: Ваші чесні відповіді дуже важливі для нас, оскільки вони допоможуть зробити корисні висновки та підвищити якість психологічних послуг.

Рекомендації щодо заповнення розділів анкети:

1. Розділ загальної інформації – Ваші відверті та точні відповіді на даний розділ допоможуть нам краще зрозуміти контекст ваших відповідей.
2. Розділ "Досвід отримання психологічної допомоги засобами телефонного

консультування" – важливо зазначити вашу частоту звернень і джерела інформації.

3. Розділ "Якість наданих послуг" – оцінки стосуються рівня задоволення якістю отриманої психологічної допомоги та професіоналізму консультантів.

4. Розділ "Вплив та результати" – відверто оцініть, будь ласка, наскільки консультування вплинуло на ваше самопочуття і чи готові ви рекомендувати цю послугу іншим.

Дякуємо за Вашу участь та приділений час.

Текст анкети

I. Блок загальної інформації

1. Вік:

	Відповідь
До 18 років	
18-25 років	
26-35 років	
36-45 років	
46-55 років	
56 років і старше	

2. Стать: чол. / жін.

3. Освіта:

- середня
- вища
- неповна вища
- професійно-технічна
- інша.

4. Родинні зв'язки з працівником поліції:

- чоловік / дружина
- син / дочка
- батько / мати
- сестра / брат
- інше (вказіть): _____.

II. Досвід отримання психологічної допомоги засобами телефонного консультування

5. Чи маєте Ви потребу в регулярних психологічних консультаціях?

- Так
- Ні

6. Як часто Ви зверталися за психологічною допомогою після початку широкомасштабної війни в Україні?

- один раз
- декілька разів
- постійно користуюся
- ніколи.

7. Як часто Ви відчуваєте стрес або тривогу через воєнний стан?

- постійно
- часто
- рідко
- ніколи.

8. Звідки Ви дізналися про можливість отримання психологічної допомоги шляхом телефонного консультування?

- від родича-поліцейського
- з роботи
- друзі / знайомі
- інтернет / соціальні мережі
- інше (вказіть).

9. Які були Ваші основні причини звернення?

- емоційна підтримка
- консультація з приводу стресу / тривоги
- сімейні проблеми
- питання психологічного здоров'я
- інше (вказіть): _____.

10. Які психологічні утруднення Вас турбують найбільше станом на теперішній час (оберіть всі, що підходять):

- тривожність
- депресія
- проблеми в сім'ї
- проблеми зі сном
- відчуття безнадійності
- інше (вказіть): _____

11. Наскільки оперативно Вам вдалося зв'язатися з психологом?

- МИТЄВО

- протягом години
- протягом дня
- більше ніж через добу
- не звертався за допомогою.

III. Якість наданих послуг

12. Чи задовольнила Вас якість отриманої консультації?

- повністю задоволен(ий/-а)
- частково задоволен(ий/-а)
- незадоволен(ий/-а)

13. Оцініть професіоналізм психолога:

- високий
- середній
- низький

14. Чи вдалося Вам вирішити свої проблеми завдяки телефонному консультуванню?

- так
- частково
- ні

15. Як Ви оцінюєте загальну доступність послуги телефонного консультування?

- дуже доступна
- доступна
- малодоступна
- недоступна

IV. Вплив та результати

16. Якими були Ваші враження від спілкування з консультантом?

- дуже задоволений / задоволена
- задоволений / задоволена
- нейтральний
- незадоволений / незадоволена
- дуже незадоволений / незадоволена

17. Як телефонне консультування вплинуло на Ваше емоційне самопочуття?

- значно покращилося
- частково покращилося
- не змінилося

– погіршилося

18. Чи готові Ви рекомендувати пройдений курс психологічної допомоги іншим членам сімей поліцейських?

– так

– ні

– не впевнен(ий/-а)

19. Чи виникали у Вас додаткові питання після консультування?

– так, багато

– так, декілька

– ні

20. Чи доводилося Вам звертатися до інших джерел допомоги після телефонного консультування?

– так, до психолога особисто

– так, до фахівців іншого профілю

– ні, не звертався/лася

21. Що, на Вашу думку, можна покращити в отриманих психологічних послугах за допомогою засобів телефонного консультування?

– скорочення часу очікування

– підвищення компетентності консультантів

– більше інформаційної підтримки

– регулярні психологічні вебінари

– інше (вказіть): _____

22. Чи була надана вичерпна інформація про порядок та очікувані результати психологічної допомоги?

– так

– ні

– частково

23. Чи отримали Ви практичні рекомендації / додаткові ресурси після проходження курсу психологічної допомоги?

так	ні
Наскільки вони були ефективними: ефективні нейтральні неефективні	---

24. Оцініть, будь ласка, пройдений курс психологічної допомоги за запропонованими у таблиці критеріями. Для виставлення оцінки використовуйте 5-бальну шкалу: 1 бал – дуже погано, 5 балів – дуже добре.

№ з/п	Критерій	Відповідь
1.	Оперативність	1 2 3 4 5
2.	Гнучкість	1 2 3 4 5
3.	Результативність	1 2 3 4 5
4.	Компетентність	1 2 3 4 5
5.	Особистісна зорієнтованість	1 2 3 4 5
6.	Врахування базових потреб	1 2 3 4 5
7.	Стабілізація психоемоційного стану	1 2 3 4 5

26. Чи є у Вас пропозиції щодо покращення психологічної допомоги засобами телефонного консультування:

- _____

- _____