

УДК 316.624.3:364.632.

Н.Ю. Ярема,  
кандидат психологічних наук,  
І.І. Пампура

## ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД НАСИЛЬСТВА

*У статті представлено результати аналізу науково-теоретичних та практичних джерел проблем насильства. Наведено специфічні особливості різновидів насильства. Визначено роль поліції у попередженні насильницьких злочинів. Запропоновано психологічні рекомендації працівникам поліції щодо дій під час спілкування з дитиною, постраждалою від насильства, особами, постраждалими від сімейного насильства, насильства у сфері статевих відносин, насильства, пов'язаного із загрозою життю.*

**Ключові слова:** насильство, постраждалий, спілкування, працівник поліції, сімейне насильство, насильство над дітьми, насильство у сфері статевих відносин, насильство пов'язане із загрозою життю.

*В статье представлены результаты анализа научно-теоретических и практических источников по проблеме насилия. Представлены специфические особенности разновидностей насилия. Определена роль полиции в предупреждении насильственных преступлений. Предложены психологические рекомендации сотрудникам полиции по действиям во время общения с ребенком, пострадавшим от насилия, лицами, пострадавшими от семейного насилия, насилия в сфере половых отношений, насилия, связанного с угрозой жизни.*

**Ключевые слова:** насилие, пострадавший, общение, работник полиции, семейное насилие, насилие над детьми, насилие в сфере половых отношений, насилие, связанное с угрозой жизни.

*Paper presents the results of the analysis of scientific-theoretical and practical sources on violence. The specific features of the varieties of violence are presented. the role of police in preventing violent crime is defined. Psychological recommendations for police officers regarding the actions during the communication with child victims of violence, victims of family violence, violence in the sphere of sexual relations, violence associated with a threat to life are given.*

**Keywords:** violence, victim, communication, police officer, domestic violence, child abuse, violence in the sphere of sexual relations, violence, imperilling life.

Насильство, за визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, – це навмисне застосування фізичної сили або влади, дійсне або у вигляді загрози, спрямоване проти себе, проти іншої особи, групи осіб або громади, результатом якого є (або існує велика ймовірність), тілесні ушкодження, смерть, психологічна травма, відхилення в розвитку або інша шкода [1].

З позицій психологічної науки насильство має настільки ж різноманітну типологію, як і форми взаємодії людей. Розрізняють прояви насильства за їх змістом: насильницькі злочини, включаючи злочини проти життя, проти здоров'я, сексуальне насильство, “злочини з ненависті” та ін.; торгівля людьми; тероризм; військове насильство; економічне насильство тощо [10].

Насильство, на жаль, в сучасному світі стає традиційним методом вирішення багатьох конфліктів і виникає навіть у безконфліктних ситуаціях.

На сьогодні є значний доробок науковців та практиків (К. Леві-Строс, К. Лоренс, Н. Максимова, І. Малкіна-Пих, К. Мілютіна, С. Палмер, Е. Фромм та ін.), що стосується соціально-психологічних аспектів насильства, специфіки сімейного насильства, впливу ситуації насильства в сім'ї на особистісний розвиток дитини, зокрема на формування девіантної поведінки; попередження насильства в сім'ї та допомоги жертвам насильства.

Метою статті є аналіз та узагальнення напрацювань науковців та практиків стосовно особливостей спілкування з постраждалими від насильства, а саме надання психологічних рекомендацій працівникам поліції щодо дій у зазначеному комунікативному процесі.

Вагоме місце у системі попередження насильства займає поліція. Зокрема, її основними завданнями у профілактиці насильницьких злочинів є: забезпечення стримування і скорочення злочинності; виявлення та аналіз причин і умов, що сприяють вчиненню насильницьких злочинів; застосування заходів щодо їх усунення або нейтралізації; встановлення і припинення фактів приготування до злочину і замаху на злочин.

У зв'язку з різноманітністю видів насильства досить багатоманітною є й типологія постраждалих. Пропонуємо розглянути окремі види насильства, які найчастіше трапляються працівникам поліції у їхній діяльності, а також ті, специфіка яких вимагає спеціальних підходів у процесі спілкування з постраждалими.

Однією з найбільш латентних форм злочинів було і залишається сімейне насильство (до правоохоронних органів звертається незначна частина постраждалих від насильства). Так, до органів Національної поліції протягом 2016 року надійшло 127,5 тис. заяв та повідомлень про вчинені правопорушення й інші події, пов'язані з насильством у сім'ї, або 2,5 % загальної кількості зареєстрованих заяв і повідомлень, з яких 982 подано особисто дітьми.

Подолання такого негативного явища, як насильство в сім'ї, можливе лише за умови об'єднання зусиль державних органів, установ та громадських організацій. Достатньо активною є діяльність міжнародного жіночого правозахисного центру "Ла Страда-Україна", який з 1997 року працює в напрямі запобігання торгівлі людьми, особливо жінками та дітьми, ліквідації всіх форм дискримінації та насильства у суспільстві, сприяння дотриманню прав людини, гендерної рівності та захисту прав дітей.

Згідно зі статистикою "Національної Гарячої лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації центру "Ла Страда – Україна" протягом 2016 року надійшло 38292 дзвінки щодо насильства в сім'ї, що в чотири рази більше ніж у 2015 році. Цікавим є те, що у 2016 р. майже вдвічі збільшилась кількість дзвінків від чоловіків – 32,4 % порівняно з 17,9 % у 2015 році. Зазначене, на думку фахівців "Ла Страда – Україна", певною мірою може зумовлюватись впровадженням "Нічної служби психологічної підтримки", оскільки чоловіки телефонують на "Гарячу лінію" у вечірній та нічний час.

За тематикою дзвінки щодо попередження домашнього насильства розподілились таким чином:

35,6 % (12374 дзвінки) – насильство та жорстоке поводження;

24,7 % (8585 дзвінків) – психологічні проблеми, внаслідок домашнього насильства;

12,1 % (4206 дзвінків) – довідково-інформаційні запити щодо дій у разі домашнього насильства;

10,9 % (3789 дзвінків) – юридичні консультації (розірвання шлюбу, поділ майна, визначення місця проживання дитини);

6,8 % (2363 дзвінки) – проблеми міжособистісних стосунків;

4,7 % (1634 дзвінки) – проблеми із фізичним здоров'ям, що виникли в наслідок домашнього насильства;

4,2 % (1460 дзвінків) – проблеми залежностей;

1 % (347 дзвінків) – екстрені консультації у випадках домашнього насильства.

Здебільшого абоненти у 2016 р. зверталися по допомогу у випадках психологічного насильства – 6361 дзвінок або 50 % загальної кількості дзвінків, пов'язаних із сімейним насильством.

Тенденція дзвінків за видами насильства порівняно із 2015 роком залишилась сталою. Щодо фізичного насильства у родині отримано 37,9 % (4821) дзвінків. Щодо економічного насильства отримано 9,6 % (1221) дзвінків. Найменше кількість дзвінків зафіксована щодо сексуального насильства – 2,5 % або 318 дзвінків [15].

Специфічними особливостями сімейного насильства, які відрізняють його від інших типів насильства, на думку М. Каревої, є такі:

1) як правило, не є одноразовим, а процесом, який утворюється із циклів насильства у зв'язку з продовженням стосунків жертви і кривдника;

2) проявившись у сім'ї раз, насильство, зазвичай, повторюється;

3) відбувається протягом тривалого проміжку часу і має тенденцію до зростання;

4) може виникати в різних сім'ях незалежно від класових, расових, культурних, релігійних, соціально-економічних та інших аспектів;

5) суб'єкти сімейного насильства є, як правило, залежними один від одного;

6) існує тенденція до замовчування і приховування від оточуючих фактів сімейного насильства обома сторонами [6].

У процесі профілактики насильницьких злочинів працівниками поліції значна роль відводиться спілкуванню з постраждалим. Завдяки забезпеченню безпеки, наданню необхідної емоційної підтримки відновлюються адекватне функціонування пізнавальних процесів та регуляція поведінки постраждалої особи.

Працівникам поліції під час спілкування з особою, постраждалою від сімейного насильства, рекомендується:

– у разі потреби надати потерпілій особі домедичну допомогу. Якщо необхідно, звернутися по професійну медичну або психологічну допомогу;

– проводити розмову наодинці, завіривши особу в конфіденційності наданої інформації;

– з'ясувати ступінь задоволеності базових потреб особи (коли особа востаннє їла і пила);

– демонструвати серйозне ставлення до всього, що повідомляє особа, виявляти повагу і розуміння; бути терплячим; на природну агресивність постраждалої не відповідати агресивністю;

– з'ясувати, яку саме підтримку особа хотіла б отримати;

– заспокоїти постраждалу особу. Дати зрозуміти, що вона знаходиться під захистом Закону і працівники поліції мають досвід у вирішенні подібних проблем. Слід враховувати, що у такій ситуації людина, як правило, перебуває в стані сильного емоційного збудження, викликаного пережитою загрозою здоров'ю або життю;

– ставити запитання про насильство в обережній і підтримуючій манері. Запитувати про конкретні дії, починаючи з найменш тяжких форм насильства, переходячи до серйозніших дій, включаючи погрози вбивства. Так постраждалій особі буде легше розповісти про те, що трапилося;

– звертати увагу на ознаки, що можуть свідчити про застосування насильства: сліди побиття, симптоми переляку, жаху, тремтіння рук або всього тіла, емоційну неврівноваженість, роздратування, плач, апатію тощо;

– чітко назвати те, що відбулося, злочином (насильством). Важливо, щоб особа дізналася, що все, пережите нею, є злочином, а не конфліктом, який можна розв'язати, змусивши винуватця пообіцяти виправитися. Постраждала особа, як правило, не здатна оцінити ситуацію і рідко називає те, що вона пережила, насильством, а причиною викликів поліції стають супроводжуючі дії, наприклад, руйнування житла, бійки, скандали або інша загроза від винуватця;

– не говорити погано про кривдника;

– повідомити постраждалу особу (або її законного представника) про можливість звернутися до спеціалізованих установ для постраждалих від насильства в сім'ї. У разі відмови особи від допомоги забезпечити її конкретно, краще письмовою інформацією про те, де і яку допомогу вона може отримати, залишаючи їй на власний розсуд прийняття рішення щодо того, коли і в який спосіб шукати допомогу;

– не приймати жодних рішень без згоди постраждалої особи, навіть з добрих міркувань;

– роз'яснити постраждалій особі порядок проходження та зміст процесуальних етапів розслідування події.

Часто жертвами насильства як у сфері сімейних стосунків, так і поза межами сім'ї стають діти. Діти належать до групи підвищеного ризику через вікові особливості психіки, зокрема такі, як підпорядкованість, сугестивність (навіюваність), низька здатність до критичності і прогнозу, незрілість, недостатність життєвого досвіду.

Дитина, переживши насильство щодо себе або членів сім'ї, ставши свідком насильства над іншими людьми, відчуває теж саме, що і дорослий (страх, безпорадність, сором, крах ілюзії справедливості і т.п.)

Пряме насильство над дитиною може виявитися занадто важким для неї і викликати реакцію мовчання, заціпеніння. У дитини може зафіксуватися в пам'яті картина події (вона може знову і знову уявляти пережиті страшні моменти).

Усе це може призвести до стійких особистісних змін, які стануть перешкодами в процесі реалізації дитиною себе в майбутньому.

Під час спілкування з дитиною, постраждалою від насильства, рекомендується:

– заспокоїти дитину. Дати їй зрозуміти, що вона знаходиться під захистом і працівники поліції зроблять все для того, щоб їй допомогти;

– у разі потреби надати дитині домедичну допомогу. Якщо необхідно, звернутися по професійну медичну або психологічну допомогу;

– з'ясувати ступінь задоволеності базових потреб (коли дитина востаннє їла і пила);

– створити атмосферу безпеки (розмовляти з нею, запропонувати гру, взяти участь у її грі). Не уникати погляду дитини. Підвищувати самооцінку дитини можна через похвалу за хороші вчинки;

– дати дитині зрозуміти, що працівникам поліції важливо те, що вона пережила, і вони мають досвід у вирішенні подібних проблем та знають інших дітей, які теж через це пройшли;

– в розмові з дитиною дізнатися точні факти, але не вимагати сповідь насильно. Уважно слухати те, що дитина говорить сама, добровільно. Ставити питання про насильство в обережній і підтримуючій манері. Питати про конкретні дії від найменш тяжких форм насильства, переходячи до серйозніших дій. Слід

враховувати, що наявність у дитини сильного почуття провини може стримувати від висловлень про свою проблему безпосередньо: вона може вважати, що якимось чином спровокувала атаку щодо себе (особливо у разі сексуального насильства);

– уважно ставитися до слів дитини, не відкидаючи їх як дещо неймовірне. Навіть якщо ці факти не мали місця, важливо зрозуміти джерело фантазії. Не переривати розповідь;

– звертати увагу на всі сигнали, що можуть свідчити про застосування насильства, наприклад на сліди побиття, ознаки страху, тремтіння рук або всього тіла, емоційну неврівноваженість, роздратування, плач, апатію;

– забезпечити дитину конкретною, краще письмовою інформацією про те, де і яку допомогу вона може отримати.

Насильство у сфері статевих відносин, пов'язане зі злочинами проти статевої свободи та статевої недоторканості особи, характеризується виключною аморальністю та цинічністю дій винних. Такі злочини грубо принижують гідність жертви, заподіюють глибоку психічну травму, можуть завдати серйозної шкоди здоров'ю. Ці злочини є надзвичайно небезпечними.

Всесвітня організація охорони здоров'я визначає сексуальне насильство як “будь-який сексуальний акт або спробу його здійснити; небажані сексуальні зауваження або загравання; будь-які дії проти сексуальності людини з використанням примусу, що вчиняються будь-якою людиною, незалежно від її взаємостосунків з жертвою, в будь-якому місці, включаючи будинок і роботу, але не обмежуючись ними” [1].

Під час спілкування з постраждалими від насильства у сфері статевих відносин важливо пам'ятати про те, що жертва відчуває комплекс виражених переживань: почуття провини, сорому, безвиході, неможливості контролювати й оцінювати події навколишньої дійсності, страх через те, що “всі дізнаються”, огиду до власного тіла. Залежно від того, хто був насильником (незнайомий або знайомий), психологічно ситуація сприймається по-різному. Якщо це був незнайомиць, то постраждалий (-ла) більшою мірою схильна бачити причину того, що сталося у зовнішніх обставинах (пізній час доби, безлюдна ділянка дороги тощо). Якщо винуватець знайомий, то людина шукає причину в собі (свій характер, особливості поведінки і т.д.). Стрессова реакція після насильства, скоєного знайомим, є менш гострою, але більш тривалою.

Бажано, щоб спілкування здійснювалося поліцейським однієї статі з постраждалою особою. Але слід враховувати, що для постраждалого чоловічої статі психологічно комфортнішим може бути спілкування з поліцейським-жінкою.

Під час спілкування з особою, постраждалою від насильства у сфері статевих відносин, рекомендується:

– у разі потреби надати потерпілій особі домедичну допомогу. Якщо необхідно, звернутися по професійну медичну або психологічну допомогу;

– з'ясувати ступінь задоволеності базових потреб (коли особа востаннє їла і пила). У випадку екстремальних розладів у прийманні їжі і рідин повідомити лікаря;

– заспокоїти постраждалу особу. Дати зрозуміти, що вона знаходиться під захистом Закону і працівники поліції мають досвід у вирішенні подібних питань;

– демонструвати спокійну й неосудливу манеру поведінки;

– не намагайтеся одразу обіймати постраждалу особу. Постраждалі від насильства не завжди хочуть, щоб їх торкалися – це результат психологічної травми. Можна спробувати взяти особу за руку чи покласти свою руку їй на плече. Необхідно уважно слідкувати за реакцією. Іноді краще обійтися без дотиків;



- не розпитувати одразу про подробиці події;
- не вирішувати за особу, чого вона зараз потребує (вона повинна відчувати, що не втратила контроль над реальністю).

Окремого розгляду потребують ситуації насильства, пов'язаного із загрозою життю, до яких відносять: захоплення терористами, пограбування, розбійний напад тощо. У жертв подібних подій у зв'язку із зіткненням з реальною загрозою для життя змінюється сприйняття світу, дійсність сприймається сповненою фатальними випадками (у звичному ритмі життя психіка створює психологічний захист, дозволяючи сприймати смерть як щось віддалене або нереальне). Людина починає ділити своє життя на дві частини – до події і після неї. Виникає відчуття, що оточуючі не можуть зрозуміти її почуттів і переживань. Слід пам'ятати про те, що людина отримує сильну психічну травму також і в ситуаціях, де не було фізичного насильства.

Під час спілкування з особою, постраждалою від насильства, пов'язаного із загрозою життю, рекомендується:

- з'ясувати ступінь задоволеності базових потреб (коли особа востаннє їла і пила);
- у разі потреби надати потерпілій особі домедичну допомогу. Якщо необхідно, звернутися по професійну медичну або психологічну допомогу;
- дати можливість висловити почуття, пов'язані з пережитою подією;
- організувати постраждалій особі можливість спілкуватися з людьми, які стали співучасниками трагічної ситуації;
- не підтримувати у особи тенденції до використання трагічної події для отримання вигоди. Не поводитися так, ніби особа хвора або ж потребує особливої жалості з боку оточуючих.

Переживання екстремальних подій може викликати у постраждалих почуття сорому чи почуття провини (наприклад, у зв'язку з тим, що хтось загинув, а він вижив, не зміг допомогти, врятувати і т.д.). Сором може викликати почуття зневаги до самого себе. Хворобливе почуття сорому потребує довготривалого та терплячого лікування. Провина пов'язана з засудженням свого вчинку самою людиною незалежно від того, як до цього вчинку поставились чи можуть поставитись оточуючі. Провина передбачає розкаяння, засудження самого себе та зниження самооцінки. Вона виникає в ситуаціях, в яких людина відчуває особисту відповідальність.

Під час спілкування з особою, що переживає почуття сорому чи провини, рекомендується:

- спробувати переконати постраждалу особу звернутися до фахівця. Наслідки насильства є не менш руйнівними, ніж саме насильство. Такий стан часто вимагає допомоги фахівця-психолога або лікаря-психотерапевта, який навчить правильно жити з цими спогадами;
- говорити з людиною, вислухати її. Не засуджувати, не намагатися оцінити її дії, навіть якщо здається, що людина вчинила неправильно;
- не намагатися переконати людину в тому, що вона не винна у події, що відбулася. На початковому етапі важливо дати людині виговоритися, розповісти про свої почуття;
- не давати порад, не розповідати про свій досвід, не ставити запитань, а просто слухати.

Факти насильства в більшості випадків залишаються таємницею. До мовчання жертв підштовхують різні причини, в тому числі страх помсти, брак фінансових коштів, емоційна залежність, турбота про дітей, а також відсутність можливості

домогтися відшкодування збитків. Лише в небагатьох країнах працівники правоохоронних і судових органів, а також медичні працівники проходять спеціальну підготовку для роботи з жертвами насильства.

Володіючи спеціальними знаннями та навичками, працівники поліції можуть створити атмосферу довірчого та безпечного в психологічному контексті спілкування, що дозволить постраждалій особі спокійно усвідомити травмуючий досвід, висловити його, що, у свою чергу, сприятиме ефективному розслідуванню та попередженню насильства у різних його проявах.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Всемирная организация здравоохранения. Насилие и его влияние на здоровье [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/full\\_ru.pdf](http://who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/full_ru.pdf).
2. Закон України “Про Національну поліцію” від 02.07.2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/580-19>.
3. Закон України “Про охорону дитинства” від 26.04.2001 [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2402-14>.
4. Закон України “Про попередження насильства в сім’ї” від 15.11.2001 [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2789-14>.
5. Запобігання насильству в сім’ї [Текст] : метод. посібн. для працівників міліції / Т.О. Проценко, О.І. Логвиненко, І.П. Багаденко та ін. – К. : Тютюкін, 2011. – 92 с.
6. Карева М. Сім’я – простір без насильства // Психолог. – 2008. – № 19. – С. 25.
7. Козирев Г.И. Проблема насилия в теории, массовом сознании и реальной жизни // Вестник МГУ. Сер. 7. Философия. – 2000. – № 6.
8. Малкина-Пых И.Г. Психология поведения жертвы: справочное издание / И.Г. Малкина-Пых. – Москва : Эксмо, 2006. – 1005 с.
9. Малкина-Пых И.Г. Виктимология. Психология поведения жертвы [Текст] : научно-популярная литература / И.Г. Малкина-Пых. – Москва : Эксмо, 2010. – 864 с.
10. Мартыненко Б.А. Общие подходы к основаниям классификации насилия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru/article/n/obschie-podhody-k-osnovaniyam-klassifikatsii-nasiliya>.
11. Насилие и его влияние на здоровье. Доклад о ситуации в мире / Под ред. Этьенна Г. Круга и др./ Пер. с англ. – М. : Издательство “Весь Мир”, 2003. – 376 с.
12. Насильство в сім’ї та діяльність органів внутрішніх справ щодо його подолання : додаток до навчально-методичного посібника для курсантів вищих навчальних закладів МВС України / Укладачі : Запорожцев А.В., Лабунь А.В., Заброда Д.Г., Басиста І.В., Дроздова, І.В., Брижик В.О., Мусієнко О.М. – Київ, 2012. – 56 с.
13. Попова Р.Р. Психологическая помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://psyera.ru/osobennosti-okazaniya-psiologicheskoy-pomoshchi-detyam-postradavshim-ot-nasiliya\\_7906.htm](http://psyera.ru/osobennosti-okazaniya-psiologicheskoy-pomoshchi-detyam-postradavshim-ot-nasiliya_7906.htm).
14. Руководство по предупреждению насилия над детьми [Текст] : учебное издание для психологов, детских психиатров, психотерапевтов, студентов педагогических ВУЗОВ / Под ред. Н.К. Асановой. – М. : Издательский гуманитарный центр ВЛАДОС, 1997. – 512 с.
15. Аналіз дзвінків на Національну “гарячу” лінію з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації протягом 2016 року. [Електронний ресурс]. – Режим доступа : [http://la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_news\\_list\\_show\\_608.html](http://la-strada.org.ua/ucp_mod_news_list_show_608.html).

Отримано 27.04.2017