

**Mgr Wiesława Kołakowska**

*Niepaństwowa Wyższa Szkoła Pedagogiczna w Białymstoku*

## **WYBRANE ZAGADNIENIA UDZIELANIA I PRZYJMOWANIA POMOCY W SŁUŻBACH RATOWNICZYCH**

### **Streszczenie**

Codzienne doświadczenia policjantów, strażaków, załóg karetek oraz pracowników oddziałów reanimacyjnych wskazują, iż udzielenie wsparcia, uspokojenie emocji – to podstawowe potrzeby ludzi znajdujących się w krytycznej dla nich sytuacjach takich jak wiktylizacja przestępstwem, udział w wypadku drogowym, odniesienie ran lub ciężka choroba. Pomoc psychologiczna obejmuje bardzo szeroki i różnorodny obszar ludzkich działań. Jednak sami ratownicy również są narażeni na szkodliwe, kumulujące się skutki częstej styczności z traumatycznymi wydarzeniami. Pomoc innym wymaga przyjęcia odpowiedzialności za własne zdrowie psychiczne. Umiejętność proszenia o pomoc dla siebie i korzystanie z niej jest ważnym elementem kompetencji samego ratownika.

**Słowa kluczowe:** traumatyczne wydarzenia, pomoc psychologiczna, wsparcie psychologiczne, pomoc, empatia, poczucie bezpieczeństwa, służby emergencyjne.

### **SELECTED ISSUES OF GRANTING AND ACCEPTING HELP IN RESCUE SERVICES**

#### **Abstract**

Daily experiences of police officers, firefighters, ambulance crews and staff of emergency departments indicate that providing support and calming emotions are the basic needs of people in critical situations such as crime victimization, participation in a road accidents, wounds or serious illnesses. Psychological support covers very wide and diverse area of human activities. However, the rescuers themselves are also exposed to harmful effects of frequent contact with traumatic events. Helping other people requires taking

responsibility for their own mental health. The ability to ask for help for yourself and use it is an important element of the competences of the rescuer.

**Keywords:** traumatic events, psychological help, psychological support, help, empathy, a sense of security, emergency services.

Katastrofy, zamachy terrorystyczne, wypadki drogowe, pożary, przestępstwa lub inne nieszczęśliwe zdarzenia towarzyszą człowiekowi na co dzień i stanowią realne zagrożenie jego życia i zdrowia, wiążąc się z bólem i cierpieniem, a czasem nieoczekiwaną śmiercią najbliższych. Najbardziej prawdopodobne i często występujące reakcje emocjonalne osób dotkniętych nieszczęściem to niedowierzanie, szok, ogólna dezorientacja, strach, gniew lub apatia i odrętwienie. Ludzie instynktownie szukają kontaktu z pierwszymi źródłami pociechy i ochrony. Codzienne doświadczenia policjantów, strażaków, załóg karetek oraz pracowników oddziałów reanimacyjnych wskazują, iż udzielenie wsparcia i uspokojenie emocji – to podstawowa potrzeba ludzi znajdujących się w krytycznej sytuacji.

Wsparcie społeczne, jako zjawisko świadczenia pomocy międzyludzkiej wywoływane pojawieniem się trudnej sytuacji jest znane od stuleci. Pomaganie, wspieranie i opieka są elementarnymi postawami, które charakteryzują się nastawieniem o charakterze prospołecznym, skierowanym na podtrzymywanie, ochranianie, kompensowanie, a także tworzenie korzystnych warunków i sytuacji życiowych. Brytyjskie Stowarzyszenie Doradztwa Psychologicznego sporządziło szczegółowy kodeks etyczny dotyczący udzielania pomocy psychologicznej, w którym rozróżniono doradztwo psychologiczne i pomoc psychologiczną. „Tym co odróżnia pomoc psychologiczną od doradztwa psychologicznego, są intencje pomagającego, którego zamiarem jest wsparcie działań wynikających ze spełniania jego podstawowej funkcji zawodowej”<sup>1</sup>.

O profesjonalnym stosowaniu pomocy psychologicznej decydują trzy warunki: celowe wykorzystanie określonych umiejętności interpersonalnych, wzmocnienie i niezmienność podstawowej

---

<sup>1</sup> A. Hetherington, *Wsparcie psychologiczne w służbach ratowniczych*, Gdańsk 2004, s. 26.

roli zawodowej pomagającego oraz postrzeganie osoby pomagającej, przez osobę otrzymującą pomoc, jako człowieka działającego w ramach podstawowej roli zawodowej, która nie jest rolą doradcy psychologicznego<sup>2</sup>. W pracy służb ratowniczych pomoc psychologiczna odgrywa jedynie rolę pomocniczą wobec podstawowej roli zawodowej. Tworzenie relacji mogłoby utrudnić wypełnianie obowiązków zawodowych. Osoba ratująca ma zapewnić bezpieczeństwo ofierze. Gdy cel ten zostanie osiągnięty, oddala się, aby zająć się niesieniem pomocy innym ofiarom lub wypełniać inne zadania zawodowe.

Pomoc psychologiczna obejmuje bardzo szeroki i różnorodny obszar ludzkich działań, wyróżniających się ze względu na specyficzny i określony cel. Od strony osoby pomagającej zawiera się ona w intencji zwiększenia kompetencji i mocy osoby, której się pomaga. Od strony osoby przyjmującej – efektywność pomocy można mierzyć przez jej zmiany wewnętrzne, które warunkują skuteczne, konstruktywne działanie i pożądane zmiany życiowe. Istotą pomocy jest intencja, by drugi człowiek nie przeżywał swojej sytuacji jako całkowicie beznadziejnej, dramatycznej i pełnej rozpacz. Takie uczucia mogą doprowadzić do skrajnej desperacji i prób zamachu na swoje lub cudze życie.

Słowem kluczem w pomaganiu jest termin „moc”. Jest on częścią dwóch słów: przemoc i pomoc. Przemoc jest działaniem, które ostatecznie upośledza moc kogoś, kto jest jej obiektem. Akt pomagania z kolei zmierza do odbudowania konstruktywnej mocy drugiego człowieka<sup>3</sup>.

Każdy człowiek jest indywidualnością i ma swoją niepowtarzalną historię. Każda jednostka potrzebuje też zrozumienia tego, jaka jest, jakie są jej odczucia, pragnienia i potrzeby. Jednocześnie, istnieją podobieństwa w pragnieniach i uczuciach ludzi, którzy mają za sobą podobne doświadczenia. To pozwala porozumiewać się, współodczuwać i formułować pewne prawdy ogólne, które dotyczą większości ludzi, a opisują to, co jest i co nie jest dobre dla rozwoju i dobrego funkcjonowania człowieka.

---

<sup>2</sup> Ibidem, s. 26.

<sup>3</sup> W. Sztander, *Na czym polega pomaganie ofiarom przemocy*, „Niebieska Linia”, nr 5, 1999, s. 18.

Z tych prawd ogólnych wynikają zasady etycznego, czyli nieszkodzącego sposobu pomagania.

Skuteczność pomocy psychologicznej warunkują trzy grupy cech, które powinien prezentować ratownik. Cechy uznawane za podstawowe to: dyskrecja, zaufanie, takt, lojalność<sup>4</sup>. Ratownik o takich cechach daje wspomaganą osobie zarówno poczucie bezpieczeństwa, jak i ochronę przed obniżeniem poczucia własnej wartości, zawstydzeniem, odrazą a nawet pozbawieniem intymności. Pomagający nie powinien wkraczać na obszary życia prywatnego, intymnego, których wspomagany nie chce odkrywać przed pomagającym. Dyskrecja i takt w postępowaniu ratownika rodzi zaufanie do niego i do jego działań. Wszystko, o czym mówi osoba, której ratownik pomaga musi pozostać poufne. Dyskrecja obowiązuje pomagającego nawet po zakończeniu kontaktu.

Drugą grupę cech stanowią te, które są związane ze stosunkiem do innych ludzi, a więc: umiejętność okazania zrozumienia, wyrozumiałość, tolerancja dla odmienności, dobroć<sup>5</sup>. Okazywanie zrozumienia bywa często ważniejsze dla wspomaganego niż załatwienie sprawy lub rozwiązanie problemu. Już okazanie zrozumienia często staje się pomocą, dodaje sił wspomaganemu. Wyrozumiałość w relacjach pomocy to postawa zgodna z zasadą: zrozumieć – to wybaczyć. Natomiast dewiza: nic co ludzkie nie jest mi obce – określa człowieka tolerancyjnego dla odmienności. Od osoby pomagającej oczekuje się również, że nie skrzywdzi i będzie życzliwa, a pomaga z tzw. potrzeby serca. Pomoc, która nie ma źródła w dobroci traci swój sens, jest trudna do przyjęcia, a nawet budzi niepokój, że kryje się za nią jakiś ukryty cel.

Trzecia grupa to cechy o charakterze intelektualnym, które wpływają na sprawność działania: kompetencja, posiadanie doświadczenia, bezinteresowność, inteligencja, umiejętność trzeźwej oceny sytuacji<sup>6</sup>.

W procesie pomagania ważne jest, aby osoba udzielająca pomocy miała opinię kompetentnej, znającej się na wielu rzeczach. Posiadanie doświadczenia jest utożsamiane ze znajomo-

---

<sup>4</sup> K. Otrębska-Popiołek, *Człowiek w sytuacji pomocy. Psychologiczna problematyka przyjmowania i udzielania pomocy*, Katowice 1991, s. 14, 75.

<sup>5</sup> Ibidem, s. 79.

<sup>6</sup> Ibidem, s. 80.

ścią życia, przy czym fakt, że osoba pomagająca doświadczyła podobnego kłopotu i wyszła z niego zwycięsko, zwiększa jej wartość jako osoby pomagającej. Bezinteresowność osoby pomagającej oznacza, że nie ma ona w zwyczaju czerpać korzyści ze wszystkiego co robi. Taka osoba znajduje czas na nie zrekomensowane ani finansami, ani osobistym sukcesem zajęcie się drugim człowiekiem. Osoba nawykła do myślenia o własnych zyskach i na tym głównie skoncentrowana, mimo, iż może okazać się skuteczna, nie stwarza nadziei, iż zrobi dla potrzebującego wszystko, co w jej mocy, ponieważ zawsze w jakimś momencie zatrzyma ją myśl o własnej korzyści i własnym interesie.

Oprócz opisanych już cech mających podstawowe znaczenie przy udzielaniu skutecznej pomocy psychologicznej dużą rolę w nawiązaniu więzi mają spójność, empatia i szacunek, w połączeniu z rzeczowością i natychmiastowym działaniem<sup>7</sup>.

Spójność odnosi się do autentyczności komunikacji między ratownikiem a ofiarą, do otwarcia się na inną osobę bez udawanego lub fałszywego zainteresowania dobrem tej osoby. Niespójność między niewerbalnym zachowaniem ratownika a jego wypowiedziami podważa cel, jakim jest udzielenie wsparcia. Pozytywne nastawienie do innych obejmuje szacunek i poszanowanie jednostki oraz jej życia. Wiąże się z pozbawionym osądu spojrzeniem na daną osobę. Nie oznacza to akceptacji jej systemu wartości ani zachowań, ale uznanie godności jej życia i zrozumienie okoliczności, które mogły się przyczynić do jej obecnej sytuacji życiowej. Umiejętność okazywania pozytywnego nastawienia często jest wystawiana na ciężką próbę, ponieważ ratownicy czasem spotykają się z atakami werbalnymi i fizycznymi, które są odpowiedzią na ich próbę ratowania życia i zdrowia ofiar. Zdarza się, że ludzie, na rzecz których pracują ratownicy, często wcześniej narazili życie innych, działając nieodpowiedzialnie lub z zamiarem przestępczym.

Zdolność do postrzegania świata w sposób, w jaki widzą go inni, a także rozumienia ich reakcji na własne doświadczenia to empatia. Polega ona na umiejętności precyzyjnego komunikowania tego zrozumienia drugiej osobie. Cecha ta oznacza wrażliwość

---

<sup>7</sup> A. Hetherington, *Wsparcie psychologiczne w służbach ratowniczych*, Gdańsk 2004, s. 39.

na rozumienie świata przez innego człowieka, wyrażaną uczuciami i myślami, które osoba komunikuje. Podstawą empatii jest umiejętność aktywnego słuchania, uwagi i powstrzymywania się od oceny. Podobnie wyrozumiałość w myśl zasady, że zrozumieć – to wybaczyć oraz dobroć, jeżeli pomaganie wynika z potrzeby serca. Z kolei rzeczowość oznacza umiejętność jasnego i bezpośredniego komunikowania się ratownika z ofiarą. Rzeczowość obejmuje pomoc w otwartym wyrażeniu przez jednostkę obaw i lęków, które były sugerowane, lecz nie zostały dotąd wyrażone wprost. Natychmiastowość działania wymaga skupienia się na problemie, który był powodem wezwania pomocy. Takie skupienie się na rozwiązaniu aktualnego problemu może obudzić w ofierze poczucie siły i kontroli nad sytuacją, a także pomóc jej w tworzeniu skutecznych strategii radzenia sobie z trudnościami<sup>8</sup>.

Pomagając innym ratownicy również są narażeni na szkodliwe, kumulujące się skutki częstej styczności z traumatycznymi wydarzeniami. Osoba niosąca pomoc innym, może stać się „ofiara swojej ofiarności”.

Usytuowanie pracowników służb emergencyjnych wobec skrajnie urazowych doświadczeń jest odmienne niż pozycja ofiar lub przypadkowych świadków. Nieszczęścia nie spadają na ratowników zniecka, oni oczekują na nie w czasie dyżurów. Nieszczęśliwe zdarzenia nie naruszają ładu życia ratowników, lecz dotyczą obcych ludzi. Ratownicy nie są bezsilni wobec kryzysów, są przygotowani do opanowania i kontrolowania sytuacji lub rozwiązania problemu. Jednakże stres związany z ich pracą jest obciążeniem, któremu niełatwo sprostać. Jako szczególnie obciążające są takie zdarzenia, jak: okaleczenie lub śmierć kolegów, zagrożenie własnego życia i zdrowia, konfrontacja z cierpieniem i śmiercią, zwłaszcza jeśli ofiarą są małe dzieci. Niemożność uporania się ze stresem może obniżyć sprawność funkcjonowania pracowników służb emergencyjnych, co stanowi zagrożenie dla osób, które liczą na ich pomoc. Stale pojawiające się w pracy skrajnie urazowe sytuacje, nazywane też krytycznymi zdarzeniami, są stresorami, które mogą prowadzić do powstania „ze-

---

<sup>8</sup> Ibidem, s. 39-45.

społu zaburzeń po stresie urazowym” (PTSD – Post-traumatic Stress Disorders)<sup>9</sup>.

Wypalenie, które jest ostatnim stadium stresu to zespół emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji i ograniczenia zaangażowania pojawiający się u ludzi pracujących z ludźmi. Pracownicy wypalający się mają mniej energii i są mniej zainteresowani swą pracą. Są wyczerpani emocjonalnie, apatyczni, depresyjnie usposobieni, poirytowani i znudzeni. Mają skłonność doszukiwania się złych stron we wszelkich aspektach pracy, łącznie ze współpracownikami, oraz reagują negatywnie na sugestie innych ludzi. Jakość ich pracy ulega pogorszeniu, chociaż ilość pracy nie musi się zmniejszyć. Z reguły stają się sztywni w postrzeganiu przepisów i procedur, ponieważ wyczerpanie nie zezwala na elastyczność lub zastanowienie się nad alternatywnymi sposobami działania.

Trzy podstawowe składniki syndromu „wypalania się” są charakteryzowane następująco:

- emocjonalne wyczerpanie; poczucie odpływu sił i pustki, wywołane nadmiernymi wymaganiami psychologicznymi i emocjonalnymi. Często jest powodowane przeciążeniem pracą lub zbyt wysokimi oczekiwaniami,
- depersonalizacja; bezduszość i cynizm oraz obniżenie wrażliwości na innych ludzi,
- obniżenie oceny własnych dokonań; przekonanie, że własne działania i wysiłki są marnotrawione i niewiele warte<sup>10</sup>.

Napięcie kumulujące się w pracy i często w domu może uniemożliwić pracownikowi efektywne działanie zawodowe. Rosnące problemy wynikające z nieobecności w pracy, zwolnień lekarskich, wcześniejszych przejść na emeryturę oraz przepływu pracowników skierowały uwagę pracodawców na przyczyny tych zjawisk. Choć w służbach ratowniczych współpracownicy zawsze udzielali sobie wzajemnie emocjonalnego i psychicznego wspar-

---

<sup>9</sup> A. Lipowska-Teutsch, *Zagadnienia skutków stresu i metod przeciwdziałania im w pracy służb emergencyjnych*, [w:] D. Kubacka-Jasińska (red.), *Wybrane problemy zmagania się ze stresem*, „Prace Psychologiczne”, zeszyt 12, Kraków 1995, s. 92.

<sup>10</sup> D. P. Schulz, S. E. Schulz, *Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy*, Warszawa 2002, s. 447.

cia, to ostatnio zauważa się, że instytucje podejmują wzmożone wysiłki na rzecz rozwijania i doskonalenia wsparcia psychologicznego pracowników.

Wsparcie w miejscu pracy oznacza świadome i profesjonalne wykorzystanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej przez wyznaczonych pracowników – pozostałym pracownikom na wszystkich poziomach organizacji. W służbach ratowniczych osoby, wyszkolone, aby „pomagać” społeczeństwu, wykorzystują również swoje umiejętności do udzielania pomocy kolegom z pracy. Pracownicy zajmujący się wsparciem w miejscu pracy mogą realizować następujące zadania:

- bycie obok kolegów, którzy doświadczyli przygnębiających, traumatycznych doświadczeń,
- identyfikowanie osób, które potrzebują wsparcia ze strony współpracowników lub zawodowych psychologów,
- uczestniczenie, w miarę potrzeb, w spotkaniach terapeutycznych,
- zapewnienie wsparcia na miejscu zdarzenia, jeśli jest to potrzebne,
- pomoc przy akcjach edukacyjnych, dotyczących stresu pourazowego i stresu w miejscu pracy<sup>11</sup>.

Otrzymywanie pomocy od kolegów z pracy od dawna jest uznawane za korzystne. Ludzie, którzy doświadczają reakcji typowych dla stresu pourazowego, często twierdzą, że tylko ktoś, kto ma za sobą podobne doświadczenia, może naprawdę pomóc. Praca w służbach ratowniczych niejednokrotnie oznacza doświadczenia obce dla większości zwykłych ludzi. Stałe wsparcie ze strony współpracowników może być często jedynym skutecznym źródłem pomocy psychologicznej dla ratowników, których rodziny nie potrafią postrzegać frustrujących wydarzeń w pracy w kompetentny i właściwy sposób. Również umiejętne udzielenie wsparcia psychologicznego przez wyższy personel, w ramach obowiązków przełożonego, może pomóc pracownikowi, który przeżył traumatyczne wydarzenie, w powrocie do normalnego funkcjonowania zawodowego. Choć wsparcie współpracowników jest zwykle powszechnie dostępne wśród niższego personelu,

---

<sup>11</sup> A. Hetherington, *Wsparcie psychologiczne w służbach ratowniczych*, Gdańsk 2004, s. 82.



członkowie kadry kierowniczej często są takiej pomocy pozbawieni. Brak osób zajmujących równorzędne stanowisko, powoduje, że kadra kierownicza jest pozbawiona pomocy, którą stara się zapewnić swoim pracownikom. Ten brak dodatkowo może pogłębiać i tak już silny stres związany z pracą. Niemniej pomoc psychologiczną można skutecznie stosować na wszystkich szczeblach organizacyjnych.

Umiejętność udzielania pomocy psychologicznej odgrywa podstawową rolę w zarządzaniu. Szkolenie w tym zakresie powinno być włączone do wszystkich programów z zakresu zarządzania, ponieważ zwiększa świadomość kadry kierowniczej, że bywa ona źródłem stresu dla swoich podwładnych. Następstwem świadomości, że sposób i styl zarządzania mogą się stać głównym źródłem stresu pracowników, powinny być aktywne działania przełożonego prowadzące do ograniczenia w pracy stresujących sytuacji<sup>12</sup>.

Osoby na kierowniczych stanowiskach zaczynające udzielać pomocy psychologicznej muszą pamiętać o wyraźnym i jednoznacznym wyznaczeniu granic swojej podwójnej roli. Podstawowa granica, którą należy określić na początku, dotyczy faktu, że choć przełożony będzie się starał pomóc pracownikowi w rozwiązaniu jego problemu, to istnieją ograniczenia dotyczące tego, co obie strony mogą i powinny traktować jako poufne. Oznacza to, że jeśli pracownik ujawnia informacje, które mogłyby wpłynąć negatywnie na jego relacje ze współpracownikami, powinny one pozostać tajemnicą. Jeśli jednak dzieli się on z przełożonym informacjami natury osobistej, które wiążą się z łamaniem zasad obowiązujących w firmie lub które mogłyby wpłynąć negatywnie na funkcjonowanie danej osoby w miejscu pracy (np. zażywanie narkotyków, nadużywanie alkoholu, kradzieże w miejscu pracy), wówczas przełożony ma obowiązek je ujawnić<sup>13</sup>.

Pomoc psychologiczna stosowana umiejętnie przez wyszkolone osoby może być potężnym narzędziem. Czasami osoby, które jej udzielają, mają nieuzasadnione poczucie bezpieczeństwa i przestają zachowywać ostrożność.

---

<sup>12</sup> Ibidem, s. 87.

<sup>13</sup> Ibidem, s. 90-91.

Osoba szukająca pomocy angażuje się w opowiadaną historię oraz jest szczególnie narażona na zranienie i dlatego pomagający nie może przekroczyć pewnych granic. Pomagający musi utrzymać dystans do opowiadanych treści po to, by świadomie obserwować zaangażowanie emocjonalne oraz zwracać uwagę na treści, które mogłyby powodować konflikt ról. Sprawną realizację takich założeń osobie (kolega, przełożony) udzielającej pomocy psychologicznej współpracownikom ułatwią szkolenia w zakresie:

- komunikowania zastrzeżeń dotyczących ujawnianych treści,
- rozpoznawania, kiedy pojawia się niebezpieczeństwo naruszenia granic,
- wiedzy na temat sytuacji, w których dalsze udzielanie pomocy psychologicznej byłoby nieetyczne,
- podejmowania właściwych działań w chwili, gdy granice są zagrożone<sup>14</sup>.

Udzielający wsparcia musi umieć rozpoznać, w jakim momencie pracownik powinien już szukać profesjonalnej pomocy doradcy psychologicznego. Dotyczy to zarówno współpracowników udzielających wsparcia, jak i zawodowych psychologów pracujących w służbach ratowniczych. Zawsze konieczne jest dokładne rozgraniczenie zakresu kompetencji, gdyż psycholog, który chce się bawić w strażaka, jest równie groźny dla siebie i innych, jak strażak, który chce się bawić w psychologa. Najważniejszą umiejętnością pracownika lub przełożonego, który chce udzielać pomocy psychologicznej kolegom lub podwładnym, jest świadomość ograniczeń własnych kompetencji, umiejętności i wiedzy.

Wspólnota doświadczeń umożliwia ratownikowi wyszkolonemu w udzielaniu pomocy psychologicznej zapewnienie natychmiastowego wsparcia koledze, co w połączeniu z nadzorem psychologicznym i dalszą pomocą zawodowego psychologa stwarza efektywny system wsparcia. Radzeniu sobie ze stresem i dystan-

---

<sup>14</sup> Ibidem, s. 92.

sowaniu się do traumatycznych zdarzeń pomagają wskazówki<sup>15</sup> w rodzaju:

- bądź dla siebie łagodny,
- przypominaj sobie, że jesteś tylko osobą podtrzymującą. Nie jesteś czarodziejem. Nie możesz innych zmienić, możesz zmienić tylko stosunek do nich,
- znajdź swoją pustelnię i odwiedzaj ją codziennie,
- dawaj swoim współpracownikom wsparcie, pochwały i otuchę. Naucz się akceptować to samo od innych,
- pamiętaj, że będąc świadkiem bólu, z którym się spotykasz, jesteś skazany na to by czuć bezradność. Przyznaj się do swojej bezradności bez wstydu. Samo bycie z kimś i okazywanie mu serdeczności jest czasem najważniejsze,
- zmieniaj swoją codzienną rutynę tak często, jak tylko możesz,
- naucz się odnajdywać różnicę między narzekaniem, które przynosi ulgę a narzekaniem, które wzmacnia negatywny stres,
- w drodze do domu skup się na tym, co wydarzyło się w ciągu całego dnia,
- bądź twórczy. Próbuj nowych pomysłów. Czerpiąc z własnego źródła bądź zarówno artystą, jak i rzemieślnikiem,
- traktuj przełożonych i współpracowników jako źródło wsparcia,
- unikaj profesjonalnego żargonu poza pracą,
- zaplanuj sobie możliwość tygodniowego odpoczynku,
- mów *nie* zamiast *nie mogę*, *nie powinienem* lub *muszę*. Jeżeli nigdy nie mówisz *nie*, co warte jest twoje *tak*,
- pamiętaj, że obojętność bardziej rani, niż przyznanie, że nic więcej nie potrafisz zrobić,
- śmiej się i używaj zabawy.

Etos samodzielnego radzenia sobie z problemami często utrzymuje się wśród starszych stażem ratowników wychowanych w kulturze *macho*, którzy argumentują, że przecież oni poradzi sobie bez pomocy innych. Ale radzenie sobie jest trudną umiejęt-

---

<sup>15</sup> Lista wskazówek opracowana w Instytucie Psychologii Zdrowia i Trzeźwości w Warszawie jest zatytułowana *Jak zajmować się sobą powinni Ci, którzy pomagają innym*.

nością. Okoliczności zachodzące w różnych momentach życia mogą sprawić, że ratownik będzie szczególnie wrażliwy na traumatyczne wydarzenie, które w innych okolicznościach mógłby znieść bez większej szkody. W takiej sytuacji brak wsparcia wzmacnia negatywną reakcję i wzmacnia niezadowolenie z organizacji, dla której ratownik często ryzykuje życie i zdrowie.

Zagrożenie życia bardzo często powoduje poważne reakcje psychiczne, a ich efekty są niejednokrotnie równie niszczące, jak fizyczne obrażenia. W wypadku urazów fizycznych odniesionych w czasie służby od dawna istnieje odpowiedni system pomocy. Natomiast powagę urazów spowodowanych psychicznymi następstwami traumatycznych wydarzeń dopiero niedawno zaczęto dostrzegać. Jeżeli środowisko pracy nie akceptuje tymczasowej niezdolności ratownika do radzenia sobie z urazem i stresem, bardzo często próbuje on ukryć swoje trudności przed tymi w pracy, którzy powinni mu pomagać w ich przezwyciężaniu. Dlatego często przełożeni jako ostatni dowiadują się o problemach swoich podwładnych, które niekorzystnie wpływają nie tylko na efektywność jednego pracownika, lecz również całego zespołu. Niezbędne jest zatem promowanie w miejscu pracy świadomości, że w szukaniu pomocy nie ma nic hańbiącego.

Pomoc psychologiczna dla pracowników doświadczających trudności w pracy nie może być traktowana jako panaceum, ponieważ nie ukształtuje ona ludzi na zaangażowanych i zadowolonych pracowników. Ich wartości i wybory nadal pozostaną centralnym punktem procesu. W rzeczywistości pomoc psychologiczna może niekiedy umożliwić pracownikom podejmowanie decyzji, które mogą się nie spotkać z aprobatą przełożonych. Mimo to, szkolenie w zakresie udzielania pomocy psychologicznej ofiarom urazów jest skutecznym środkiem, dzięki któremu także pracownik może doświadczyć wsparcia, korzystając z siły i empatii kolegi z pracy, dzielącego z nim zawodowe doświadczenia. Właśnie siła i empatia, wspomagane wiedzą na temat fizjologicznych, emocjonalnych i psychologicznych skutków urazów, zwiększają wpływ pomocy psychologicznej, normalizację reakcji jednostki i ułatwiają powrót do równowagi. Wykorzystanie pomocy psychologicznej przez przełożonych i współpracowników może w znacznym stopniu przyczynić się do stworzenia zdrowego śro-

dowiska pracy oraz do rozpowszechniania wspierającej kultury organizacyjnej, w ramach której pracodawca poczuwa się do odpowiedzialności za stres, jakiemu podlegają pracownicy w związku z wykonywaną pracą.

### **Bibliografia**

1. Hetherington A., *Wsparcie psychologiczne w służbach ratowniczych*, Gdańsk 2004.
2. Lipowska-Teutsch A., *Zagadnienia skutków stresu i metod przeciwdziałania im w pracy służb emergencyjnych*, [w:] D. Kubacka-Jasińska (red.), *Wybrane problemy zmagania się ze stresem*, „Prace Psychologiczne”, zeszyt 12, Kraków 1995.
3. Otrębska-Popiołek K., *Człowiek w sytuacji pomocy. Psychologiczna problematyka przyjmowania i udzielania pomocy*, Katowice 1991.
4. Schulz D. P., Schulz S. E., *Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy*, Warszawa 2002.
5. Sztander W., *Na czym polega pomaganie ofiarom przemocy*, „Niebieska Linia”, nr 5, 1999.