

ZATWIERDZAM

KOMENDANT GŁÓWNY
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ

gen. brygadier Wiesław LEŚNIAKIEWICZ

KOMENDA GŁÓWNA PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ



ZASADY UDZIELANIA WSPARCIA PSYCHICZNEGO OSOBOM UCZESTNICZĄCYM W DZIAŁANIACH RATOWNICZYCH

ZASTĘPCA DYREKTORA
Krajowego Centrum Koordynacji Ratownictwa
i Ochrony Ludności

ml. bryg. mgr inż. Mariusz FELTYNOWSKI

Warszawa, 21 grudnia 2012 r.

Cyfrowy
21.12.2012 r.

Opracowanie merytoryczne:

bryg. Cezary Dobrodziej

Konsultacja naukowo-merytoryczna:

dr Wanda Badura-Madej

Konsultacja w opiniowaniu:

- Psycholodzy realizujący zadania Systemu Pomocy Psychologicznej w PSP
- Koordynatorzy ratownictwa medycznego PSP
- Koordynator ratownictwa medycznego służby PSP
mł. bryg. lek. Leszek Smolarczyk
- Biuro Szkolenia Komendy Głównej PSP
Magdalena Stajszczak

Spis treści

I.	Cel dokumentu	4
II.	Wprowadzenie	5
III.	Definicje i objaśnienia	6
IV.	Zasady udzielania wsparcia psychicznego osobom uczestniczącym w działaniach ratowniczych	11
	Wsparcie psychiczne – zasady ogólne	11
	Wsparcie psychiczne – wskazówki szczegółowe	12
V.	Wsparcie psychiczne udzielane dzieciom, osobom starszym i niepełnosprawnym – wskazówki dla ratownika	21
	1. Wsparcie psychicznego udzielane dzieciom i młodzieży	21
	1.1. Zasady ogólne	22
	1.2. Dzieci	22
	1.3. Nastoletnie dzieci	23
	1.4. Młodzież	23
	2. Wsparcie psychiczne udzielane osobom starszym	24
	3. Wsparcie psychiczne udzielane osobom niepełnosprawnym	24
	3.1. Wskazówki terminologiczne	24
	3.2. Osoby niewidzące i niedowidzące	25
	3.3. Osoby niesłyszące i niedosłyszące	26
	3.4. Osoby z zaburzeniami mowy	27
	3.5. Osoby niepełnosprawne ruchowo	27
	3.6. Osoby z upośledzeniem umysłowym	28
	3.7. Osoby z zaburzeniami psychicznymi	28
VI.	Materiały źródłowe	30
	Załącznik nr 1	
	Zasady udzielania wsparcia psychicznego osobom uczestniczącym w działaniach ratowniczych (schemat)	31

I. Cel dokumentu

W związku z wejściem w życie rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 lutego 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad organizacji Krajowego Systemu Ratowniczo-Gaśniczego (Dz.U.11.46.239) pojawiła się konieczność opracowania zasad udzielania wsparcia psychicznego osobom uczestniczącym w działaniach ratowniczych, prowadzonych przez jednostki Krajowego Systemu Ratowniczo-Gaśniczego, ze szczególnym uwzględnieniem jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej.

Opracowanie zawiera informacje na temat zasad i sposobów udzielania wsparcia psychicznego. Jego celem jest uporządkowanie treści i form dotyczących udzielania podstawowej pomocy psychologicznej na miejscu działań ratowniczych. Przedstawione w materiale ramowe zasady oraz konkretne wskazówki mogą być stosowane przez każdego strażaka, który udziela pomocy poszkodowanym oraz pozostałym uczestnikom zdarzenia. Zastosowanie w praktyce prezentowanych treści przyczyni się do podniesienia jakości świadczonej pomocy oraz komfortu wykonywania czynności ratowniczych. Dodatkowo zabezpieczy osoby biorące udział w zdarzeniach przed ewentualnymi konsekwencjami silnego stresu.

II. Wprowadzenie

Podczas działań ratowniczo-gaśniczych strażacy w pierwszej kolejności dbają o zapewnienie bezpieczeństwa sobie, poszkodowanym oraz pozostałym uczestnikom zdarzenia. Podejmowane przez nich czynności mają na celu przede wszystkim ratowanie osób będących w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego oraz pomaganie tym, którzy znaleźli się w trudnej dla nich sytuacji. Działania strażaków nie mogą jednak koncentrować się wyłącznie na obsłudze technicznej zdarzenia oraz medycznym zaopatrzeniu potrzebujących. Równie ważny jest aspekt psychologiczny udzielanej pomocy. Mając świadomość przeżywanych przez poszkodowanego emocji (np. strachu, bezradności, złości czy poczucia winy) strażacy powinni starać się minimalizować obciążenia psychiczne, poprzez nawiązanie z nim kontaktu, zwiększanie poczucia bezpieczeństwa i kontroli. Osiągnąć to można uzupełniając podstawowe / techniczne działanie - wsparciem psychicznym.

Włączenie na każdym etapie działań ratowniczych wsparcia psychicznego pozwala m. in. uzyskać lepszą kontrolę nad ludźmi będącymi w stanie silnego wzburzenia, pobudzenia, paraliżującego strachu, smutku czy przygnębienia. Ten rodzaj oddziaływania wzbudza u poszkodowanego zaufanie do strażaka oraz gotowość do współpracy. Osiągnięcie takiego stanu w znacznym stopniu może ułatwić strażakowi wykonywanie podstawowych zadań oraz sprawić, aby sytuacja była mniej obciążająca dla obu stron. Wsparcie psychiczne obniża również negatywny wpływ sytuacji traumatycznej na późniejsze funkcjonowanie i zdrowie uczestników zdarzenia oraz może przyczynić się do ich szybszego powrotu do „normalnego” życia.

W niektórych sytuacjach, szczególnie związanych ze śmiercią, wsparcie psychiczne jest jedynym narzędziem, z którego może skorzystać strażak, np. towarzysząc rodzinom, których bliscy zginęli w wypadku, wspierając przerażonych uczestników zdarzenia, którzy nie odnieśli obrażeń fizycznych czy też pomagając przypadkowym świadkom / ratownikom. Możliwość wykorzystania tej formy oddziaływania chroni strażaka przed poczuciem bezradności i beznadziejności sytuacji, w jakiej się znalazł.

III. Definicje i objaśnienia

Aktywne słuchanie

Umiejętność słuchania jest podstawowym narzędziem dobrego kontaktu i porozumiewania się z drugim człowiekiem. Aktywność w sytuacji słuchania polega na zaangażowaniu się osoby słuchającej w rozmowę, czego wyrazem jest pełne zainteresowanie tym, co przekazuje rozmówca oraz dążenie do jak najlepszego zrozumienia przekazywanych przez niego treści. Osoba, która aktywnie słucha zadaje pytania, próbuje doprecyzowywać niejasne wypowiedzi, sprawdza, czy dobrze zrozumiała oraz udziela informacji zwrotnej – mówiąc o swoich odczuciach związanych z rozmową.

Słuchając aktywnie:

- staraj się wczuć w sytuację poszkodowanego - pozwoli ci to lepiej zrozumieć uczucia, myśli i sposób spostrzegania sytuacji - z jego perspektywy.
Coś co jest bardzo ważne dla poszkodowanego i wywołuje u niego silne emocje, dla ciebie może wydawać się banalne i nieistotne, np. bardzo ciężko ranna kobieta martwi się, że: - nie zdąży na wykład, - jutro ma umówionego fryzjera, - mąż zdenerwuje się na nią z powodu zniszczenia samochodu.
Nie oceniaj i nie bagatelizuj tych problemów!!!
- sygnalizuj swoje zainteresowanie i zrozumienie, np. kiwnij głową, utrzymuj kontakt wzrokowy, powiedz: „Tak”, „Aha”, „Ach tak”, ...
Poszkodowany musi czuć, że ktoś go słucha, jest zainteresowany jego sytuacją i traktuje go poważnie.
- w celu lepszego zrozumienia wypowiedzi poszkodowanego oraz podkreślenia, jak ważne jest dla ciebie to, co on mówi - stosuj parafrazę. Własnymi słowami sprawdzaj czy dobrze go rozumiałeś. Możesz zacząć wypowiedź słowami: „Uważa Pani, że ...”, „Czuje Pani, że ...”, „Myśli Pani o ...”, „Z tego co rozumiałem obawia się Pani, że...”
- konkretyzuj i porządkuj chaotyczne wypowiedzi poszkodowanego, zadając mu pytania.

Aktywne słuchanie pozwala dobrze zrozumieć rozmówcę, przyczynia się do wytworzenia więzi i sprzyjającej atmosfery podczas rozmowy. Ma ono również duży wpływ na zredukowanie napięcia i trudnych emocji przeżywanych przez uczestników tragicznych zdarzeń.

Słuchając aktywnie, należy zwracać uwagę nie tylko na to, co przekazywane jest słowami, ale także na komunikaty niewerbalne, tj. wyraz twarzy, gesty, intonację głosu czy tempo wypowiedzi.

Empatia

Umiejętność wczuwania się w stan wewnętrzny drugiej osoby (wg Słownika Języka Polskiego). Jest to zdolność odczuwania stanów psychicznych innych ludzi (empatia emocjonalna) oraz umiejętność przyjęcia ich sposobu myślenia, spojrzenia z ich perspektywy na rzeczywistość (empatia poznawcza). Empatia to szczególny rodzaj wsłuchiwania się w to, co komunikuje o sobie druga osoba: słowami, mimiką,

gestem czy milczeniem. Jest ona „psychicznym wejściem” w jej świat myśli, emocji i pragnień. Silna empatia może objawiać się odczuwaniem bólu w sytuacji, gdy przyglądamy się cierpieniu innej osoby, współodczuwaniem przeżywanych przez nią emocji (np. strachu, złości, radości, smutku, sympatii, wrogości, ...), wczuwaniem się w jej perspektywę widzenia świata (w tej konkretnej sytuacji) oraz zrozumieniem motywów nią kierujących, jako źródeł jej decyzji i postaw.

Osoba uczestnicząca w działaniach ratowniczych

Ileokroć w tekście pojawiają się określenia: poszkodowany, uczestnik zdarzenia, osoba uczestnicząca w działaniach ratowniczych należy zawsze uwzględniać szeroki kontekst wydarzeń typu wypadek, pożar czy katastrofa. Sytuacje te obejmują swym zasięgiem wiele osób, a wśród nich są:

- Bezpośredni uczestnicy zdarzenia:
 - osoby z obrażeniami;
 - bliscy ofiar śmiertelnych, osób z obrażeniami i zaginionych;
 - osoby bez obrażeń;
 - osoby ewakuowane z miejsca i bezpośrednich okolic zdarzenia.

Na szczególną uwagę i troskę zasługują wśród nich:

- dzieci;
 - osoby starsze;
 - niepełnosprawni (w tym osoby z upośledzeniem umysłowym i zaburzeniami psychicznymi).
- Inni uczestnicy zdarzenia:
 - przypadkowi ratownicy;
 - świadkowie zdarzenia;
 - bliscy ofiar śmiertelnych i osób z obrażeniami, którzy przybyli na miejsce zdarzenia.

Mówiąc o osobach uczestniczących w działaniach ratowniczych należy pamiętać o strażakach / ratownikach, którzy z racji wykonywania obowiązków służbowych bardzo często uczestniczą w ekstremalnych i obciążających psychicznie sytuacjach. Oni również potrzebują wsparcia psychicznego.

Sytuacja traumatyczna / zdarzenie traumatyczne

Ze zdarzeniem traumatycznym mamy do czynienia w sytuacji związanej z zagrożeniem zdrowia, życia lub zagrożeniem fizycznej integralności, np. podczas walk wojennych, katastrof naturalnych, ataków terrorystycznych czy poważnych wypadków. Większość osób, które doświadczyły traumatycznego zdarzenia po pewnym czasie powraca do normalnego funkcjonowania, jednakże u pewnej grupy ludzi reakcje stresowe nie zanikają, a czasami nawet przybierają na sile.

Podczas działań ratowniczych strażacy niemal codziennie narażeni są na działanie w warunkach stresu ostrego, traumatycznego. Związane jest to głównie z uczestnictwem w zdarzeniach, tj.: bezpośrednie zagrożenie dla własnego życia, zdrowia; zranienie czy zagrożenie zranieniem; styczność ze śmiercią, zagrożenie dla życia i zdrowia innych uczestników zdarzeń; makabryczne i przejmujące obrazy.

Reakcje na zdarzenie traumatyczne

Osoba uczestnicząca w zdarzeniu traumatycznym, doświadcza silnych reakcji emocjonalnych, które mogą mieć wpływ na jej obecne i późniejsze funkcjonowanie. Bezpośrednio po wydarzeniu traumatycznym osoba ta może być w stanie szoku. Objawiać się to może: wzmożoną pobudliwością, silnymi reakcjami somatycznymi, zaburzoną percepcją czasu (wszystko rozgrywało i rozgrywa się w zwolnionym lub przyspieszonym tempie), zniekształconym postrzeganiem (uwaga koncentruje się wyłącznie na elementach traumatycznych, a wszystkie inne wydarzenia, na obrzeżach pola widzenia, są niewyraźne). Ta nietypowość doznań w sytuacji ekstremalnej staje się dla osoby strauumatyzowanej dodatkowym źródłem bardzo silnych emocji i przeżyć.

Wśród najczęstszych reakcji po traumatycznym stresie można wskazać:

Somatyczne	Poznawcze	Emocjonalne	Zachowanie
- Dreszcze - Suchości w ustach - Zmęczenie, osłabienie - Nudności - Omdlenie - Skurcze, drgawki - Wymioty - Zawroty głowy - Bóle w klatce piersiowej - Bóle głowy - Przyspieszone tętno - Drżenia mięśniowe - Oznaki szoku - Zgrzytanie zębami - Zaburzenia widzenia - Duszności - Obfite pocenie się - Podwyższone ciśnienie krwi	- Chaos - Koszmary senne - Nadmierna czujność - Podejrzliwość - Intruzywne obrazy¹ - Samo obwinianie się - Zaprzeczanie - Słabe rozwiązywanie problemów - Słabe myślenie abstrakcyjne - Słaba koncentracja uwagi - Zaburzenia pamięci - Dezorientacja w czasie, miejscu, co do własnej osoby - Trudności w rozpoznawaniu przedmiotów i osób - Zwiększona lub zmniejszona czujność - Wzrost lub obniżenie świadomości otoczenia wokół	- Strach, obawa - Poczucie winy - Żałoba - Panika - Niepewność - Lęk - Niepokój - Drażliwość - Depresja - Intensywny gniew - Emocjonalny szok - Wybuchy emocjonalne (płaczu, śmiechu) - Uczucie przytłoczenia - Utrata emocjonalnej kontroli - Nieadekwatne reakcje emocjonalne	- Wycofanie się - Niezdolność do wypoczynku - Intensywne spacerowanie - Dziwaczne ruchy - Zmiany w społecznym funkcjonowaniu - Zmiany w sposobie mówienia - Utrata lub wzrost apetytu - Nadreaktywność na bodźce z otoczenia - Pobudzenie ruchowe i słowne - Wzrost ilości spożywanego alkoholu - Zmiany w codziennym komunikowaniu się

Tabela nr 1 Przykłady reakcje po stresie traumatycznym.

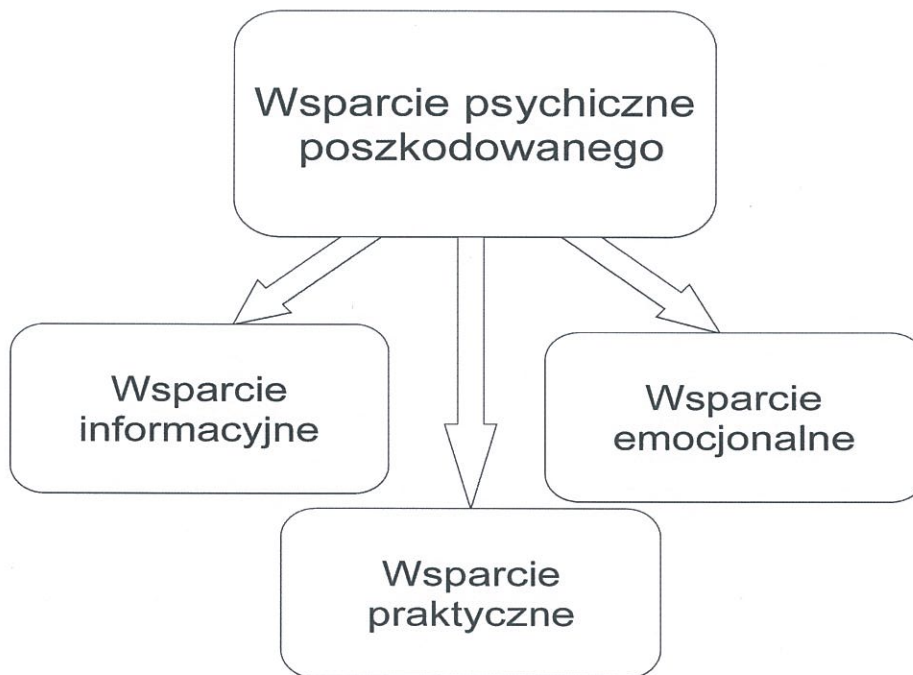
¹ Natarczywe i nieprzyjemne obrazy związane ze zdarzeniem, powracające pomimo chęci uwolnienia się od nich.

Należy pamiętać, że wymienione w tabeli reakcje są powszechne i całkiem normalne u ludzi, którzy są w stanie emocjonalnego szoku po dramatycznych wydarzeniach. Zdarza się również, że chociaż zdarzenie minęło osoby w nim uczestniczące mogą przez dłuższy czas ujawniać reakcje emocjonalne i somatyczne o różnym nasileniu. Reakcje te mogą przebiegać gwałtownie lub mogą pojawiać się i trwać w bardzo subtelny sposób, przez co będą trudniejsze do zauważenia.

Wsparcie psychiczne

Przez wsparcie psychiczne, nazywane również wsparciem psychologicznym i podstawową pomocą psychologiczną, rozumieć będziemy wszystkie działania, które strażacy podejmują na rzecz osób uczestniczących w działaniach ratowniczych, celem zminimalizowania negatywnych skutków doświadczanej sytuacji bezpośrednio na miejscu zdarzenia, jak i w późniejszym czasie.

Wsparcie psychiczne obejmuje trzy główne obszary oddziaływania: informacyjny, praktyczny i emocjonalny.



Rysunek nr 1 Wsparcie psychiczne poszkodowanego – obszary oddziaływania.

- *Wsparcie informacyjne*: udzielenie uczestnikowi zdarzenia takich informacji, które przyczynią się do poprawy jego stanu psychicznego, lepszego zrozumienia sytuacji oraz zachęcą do współpracy. Na przykład:
 - pomóż poszkodowanemu zorientować się w sytuacji, w której się znajduje:
„Panie Piotrze uczestniczył Pan w wypadku”. „Pogotowie jest już w drodze”.
 - informuj poszkodowanego o tym, co zamierzasz zrobić:
„Panie Piotrze wykonamy dostęp do Pańskich nóg”.
 - udzielaj informacji w sprawach, które są ważne dla poszkodowanego, np. powiedz, że jego bliscy zostali przewiezieni do szpitala lub, że np. jego rzeczy zostaną zabezpieczone przez Policję.

- *Wsparcie praktyczne*: podejmowanie konkretnych działań, wykonywanie często bardzo prostych czynności, które służą zaspokojeniu podstawowych potrzeb i oczekiwań osób uczestniczących w zdarzeniu. Na przykład:
 - podaj rzeczy, o które poszkodowany prosi;
 - gdy poszkodowany prosi, pomóż mu skontaktować się z bliską osobą, np.: wyszukując kontakt w jego telefonie, przytrzymaj telefon przy uchu;
 - jeśli nie ma przeciwwskazań medycznych, podaj wodę do picia.
- *Wsparcie emocjonalne*: przekazywanie poszkodowanemu podtrzymujących, uspokajających i odzwierciedlających troskę emocji. Jest ono wyrażane m. in. poprzez naszą obecność i towarzyszenie, słowa, gesty, postawę, kontakt wzrokowy i dotykowy. Dzięki wsparciu emocjonalnemu osoba wspierana może uwolnić się od własnych napięć i negatywnych uczuć, wyrazić swoje lęki, obawy czy smutek. Wpływa to nie tylko na poprawę jej samooceny, ale również na samopoczucie danej osoby. Odpowiednie zachowanie wspierającego wyzwala także poczucie nadziei. Otrzymane wsparcie emocjonalne upewnia daną osobę, że nie jest sama, że komuś na niej zależy, jest ważna i potrzebna.

IV. Zasady udzielania wsparcia psychicznego osobom uczestniczącym w działaniach ratowniczych.

Praca w służbach ratowniczych z jednej strony jest pełna wyzwań i zagrożeń, z drugiej zaś może być źródłem bardzo dużej satysfakcji. Strażacy / ratownicy permanentnie narażeni są na ciągły stres związany z ogromną odpowiedzialnością za życie, zdrowie i bezpieczeństwo innych ludzi. Dodatkowo sami często doświadczają licznych zagrożeń i niebezpieczeństw wynikające z charakteru ich służby. Stres i jego negatywne konsekwencje, ekstremalne sytuacje i urazy (w tym również psychiczne) mogą mieć destrukcyjny wpływ zarówno na życie zawodowe i osobiste strażaków / ratowników. Zaprezentowane poniżej zasady udzielania wsparcia psychicznego, oprócz korzyści dla osób poszkodowanych i uczestniczących w działaniach ratowniczych, są również narzędziem pomagającym ratownikom w działaniu i chroniącym ich przed zbędnymi obciążeniami.

Pamiętaj!

Poprawnie wykorzystane wsparcie psychiczne:

- ułatwia strażakowi / ratownikowi wykonywanie podstawowych zadań ratowniczych oraz sprawia, że sytuacja jest mniej obciążająca dla obu stron;
- wzbudza u poszkodowanego zaufanie do strażaka / ratownika oraz wzmacnia gotowość do współpracy;
- pozwala uzyskać lepszą kontrolę nad ludźmi będącymi w stanie silnego wzburzenia, pobudzenia, paraliżującego strachu, smutku czy przygnębienia;
- obniża negatywny wpływ sytuacji traumatycznej na późniejsze funkcjonowanie i zdrowie uczestników zdarzenia (strażaków / ratowników, poszkodowanych, świadków);
- przyczynia się do szybszego powrotu do „normalnego” życia poszkodowanych i pozostałych uczestników zdarzenia.

Wsparcie psychiczne – zasady ogólne

1. Rozpoznaj sytuację i zaplanuj kolejność podejmowanych działań.
2. Dbaj o bezpieczeństwo własne, kolegów strażaków oraz pozostałych uczestników zdarzenia.
3. Chroń siebie, kolegów strażaków oraz pozostałych uczestników zdarzenia przed zbędnymi obciążeniami.
4. Zachowaj spokój i bądź zdecydowany w działaniu.
5. Bądź czujny i wrażliwy na zachowania ludzi.
6. Chroń prywatność osoby poszkodowanej.
7. Nawiąż i utrzymuj kontakt z osobą poszkodowaną.
8. Informuj poszkodowanego o sprawach ważnych dla niego.
9. Organizuj wsparcie, wykorzystuj obecność innych osób.

Powyższe zasady udzielania wsparcia psychicznego dotyczą zarówno sytuacji wypadków jednostkowych, zdarzeń mnogich, masowych, jak i katastrof. Zalecane jest stosowanie ich do wszystkich osób uczestniczących w działaniach ratowniczych.

Wsparcie psychiczne – wskazówki szczegółowe

1. Rozpoznaj sytuację i zaplanuj kolejność podejmowanych działań.

Przybywając na miejsce zdarzenia należy powstrzymać się przed dyktowanym przez presję czasu i odpowiedzialności - natychmiastowym działaniem.

W pierwszej kolejności zorientuj się w sytuacji - „nie rzucaj się na ratunek”!

- Rozejrzyj się, zdobądź rozeznanie o całości zdarzenia.
- Ustal kto i jakiej pomocy potrzebuje.
- Zaplanuj kolejność podejmowanych działań.
- Działaj racjonalnie wykorzystując posiadaną wiedzę i doświadczenie zawodowe.
- Zbyt ni pośpiech czy kierowanie się pierwszym impulsem / wewnętrznym przekonaniem - może okazać się zawodne i niebezpieczne.

2. Dbaj o bezpieczeństwo własne, kolegów strażaków i pozostałych uczestników zdarzenia.

Bezpieczeństwo strażaka jest priorytetem oraz podstawowym warunkiem skutecznego działania. Oceniając sytuację, należy zadbać przede wszystkim o własne bezpieczeństwo, a następnie o bezpieczeństwo poszkodowanych i pozostałych uczestników zdarzenia.

- Dokonaj oceny zagrożeń oraz zminimalizuj ryzyko ich wystąpienia.
- Upewnij się, że nic nie zagraża Tobie, ani Twoim kolegom strażakom.
- Zadbaj o bezpieczeństwo pozostałych uczestników zdarzenia.

3. Chroń siebie, kolegów strażaków oraz pozostałych uczestników zdarzenia przed zbędnymi obciążeniami.

Strażacy podczas działań ratowniczych, niemal codziennie wystawiani są na działanie w warunkach silnego, ekstremalnego stresu. Kontakt ze śmiercią, drastyczne sceny, sytuacje i widoki, pomaganie ludziom cierpiącym, jak również ryzyko osobiste strażaka, związane z licznymi zagrożeniami na miejscu zdarzenia, to tylko przykłady sytuacji mogących zaburzyć jego prawidłowe funkcjonowanie, zarówno bezpośrednio na miejscu zdarzenia, jak i w późniejszym czasie. Oczywiście jest, że wymienionych powyżej przykładowych źródeł stresu nie można wyeliminować ze środowiska pracy strażaków. Są one bowiem integralną cechą służby. Można natomiast zapobiegać występowaniu niekorzystnych konsekwencji pracy w trudnych warunkach poprzez ograniczenie zbędnego wystawiania się na obciążające sytuacje. Omawiany problem dotyczy nie tylko strażaków, ale również pozostałych uczestników działań ratowniczych.

Pamiętaj!

- Nasz mózg, podobnie jak twardy dysk w komputerze, zapisuje w swojej pamięci obrazy, dźwięki, zapachy, doznania dotykowe, itd.

- Wraz z zapisanymi danymi utrwalają się w niej również, związane z nimi, niejednokrotnie bardzo przykre wspomnienia, trudne emocje czy reakcje organizmu.
- Mózg to nie komputer. Nie można wymazać z niego, tego co zapamiętane!
- Trudne i przykre wspomnienia mogą powracać zarówno w snach, jak i na jawie, utrudniając i dezorganizując nasze życie.
- Myśli i emocje determinują nasze zachowanie oraz wpływają na nasze zdrowie i kondycję psychofizyczną.

Stosując poniższe wskazówki możesz ochronić siebie oraz pozostałych uczestników zdarzenia przed zbędnymi obciążeniami.

- Nie uczestnicz w tym, w czym nie musisz uczestniczyć.
- Ogranicz czas wystawienia się na makabryczne obrazy / doznania, do niezbędnego minimum.
- Ogranicz liczbę osób zaangażowanych w działanie, do niezbędnego minimum.
- W najtrudniejszych sytuacjach korzystaj z pomocy bardziej doświadczonych strażaków.
- O ile jest to możliwe, powoli i stopniowo oswajaj młodszych kolegów strażaków z coraz bardziej obciążającymi doświadczeniami.
- Przydzielając zadania poszczególnym strażakom uwzględniaj ich aktualną sytuację rodzinną / życiową (np. jeśli wiesz, że twój kolega ma małe dziecko, to - w miarę możliwości - nie angażuj go do działań, w których poszkodowanymi są dzieci).
- Dokumentację z miejsca zdarzenia (zdjęcia, filmy) wykorzystuj wyłącznie do celów edukacyjnych i analitycznych. Do niezbędnego minimum ogranicz zawarte w niej drastyczne obrazy.
- Na ile jest to możliwe odizoluj uczestników zdarzenia (poszkodowanych, członków ich rodzin, świadków) od makabrycznych obrazów i obciążających sytuacji (wykorzystaj koce, parawan, zasłoń miejsce „akcji” samochodem czy „ścianą” utworzoną z ustawionych tyłem do miejsca zdarzenia strażaków, odsuń patrzących na bezpieczny dystans).

4. Zachowaj spokój i bądź zdecydowany w działaniu.

Wzrost pobudzenia, niepokój czy napięcie wywołane stresującą sytuacją, to normalne zjawiska towarzyszące strażakowi na miejscu działań ratowniczych. Należy jednak pamiętać, że zbyt duże pobudzenie przeszkadza w skutecznym działaniu oraz zwiększa ryzyko popełnienia błędu.

- Twoje zdecydowanie, pewność siebie oraz sprawne działanie wpłynie stabilizująco na wszystkich uczestników zdarzenia.
- Staraj się wykonywać zadania w sposób płynny i sprawny.
- Pośpiech i zdenerwowanie zwiększają ryzyko popełnienia błędu.
- Zbyt duża nerwowość wzmacnia niepokój zarówno u poszkodowanych, jak i ratowników.

Pamiętaj!

Każdy z nas jest tylko człowiekiem. Może mieć swoje lepsze i gorsze dni. Idealnie byłoby, gdybyś w najtrudniejszych sytuacjach potrafił zachować pewność siebie, zdecydowanie i spokój. Jednak nie zawsze udaje się to, nawet najbardziej doświadczonym strażakom.

5. Bądź czujny i wrażliwy na zachowania ludzi.

Zdecydowana większość osób uczestniczących w działaniach ratowniczych doświadcza normalnych reakcji na stres. Są one dostosowane do sytuacji (nadzwyczajnej, nietypowej), w której człowiek się znalazł.

Pamiętaj!

Reakcje są normalne i naturalne, to sytuacja jest nienormalna i niecodzienna.

- Okazuj zainteresowanie i zrozumienie dla sytuacji, w której znajduje się poszkodowany (bądź empatyczny).
- Bądź dobrym słuchaczem (słuchaj aktywnie).
- Zwracaj szczególną uwagę na osoby „odrętwiałe”, zamknięte w sobie, wycofane. Istnieje bowiem ryzyko, że w najmniej oczekiwanym momencie zareagują w sposób niekontrolowany, zagrażający im samym i otoczeniu.

Uwaga!

Stan odrętwienia jest naturalną ochroną człowieka, który znalazł się w ekstremalnie trudnej sytuacji. Nie docierają do niego wówczas przerażające obrazy, dramatyczne myśli czy dezorganizujące emocje. Odrętwienie chroni również przed zachowaniami destrukcyjnymi (np.: agresja, atak, niszczenie, ...) i autodestrukcyjnymi (robienie sobie krzywdy, próba odebrania sobie życia).

Uwaga!

Jeżeli osobie „odrętwiałej” nie zagraża żadne niebezpieczeństwo, a Ty nie dysponujesz wystarczającymi siłami, aby zaopiekować się wszystkimi uczestnikami zdarzenia – nie „wyrwij” osoby tej ze stanu, w którym się znajduje. Osoba ta – właśnie w ten sposób radzi sobie z trudną sytuacją. Zachowaj czujność i reaguj, gdy sytuacja tego wymaga!

- Zwracaj szczególną uwagę na osoby pobudzone, manifestujące przerażenie, wściekłość, rozpacz czy bezradność. Nawiąż z nimi kontakt, pomóż odzyskać kontrolę – dając im proste zadanie do wykonania:
 - „proszę patrzeć przez chwilę na mnie”,
 - „proszę leżeć przez chwilę spokojnie”,
 - „proszę wziąć trzy głębokie wdechy i powoli wypuścić powietrze”,
 - „proszę to przytrzymać”, itp.
- W przypadku, gdy zachowanie osoby uczestniczącej w zdarzeniu zagraża jej samej lub otoczeniu poproś o pomoc personel medyczny, a następnie postępuj zgodnie z ich poleceniami.

6. Chroń prywatność osoby poszkodowanej.

Ciekawskie spojrzenia i komentarze mogą być dla ratowanej osoby bardzo nieprzyjemne i krępujące, a przez to wzmagające niepokój i zdenerwowanie.

- Zabezpiecz miejsce działania przed osobami postronnymi (gapiami).
- Chroń prywatność i intymność poszkodowanego. Zasłoń go przed gapiami, np.: jeżeli ubranie poszkodowanego uległo uszkodzeniu – okryj odsłonięte miejsca.
- Spokojnie, ale stanowczo poproś, aby świadkowie i gapie nie przeszkadzali. Pomocna może być prośba typu: *„Proszę Państwa, proszę zrobić miejsce. Jadą do nas karetki pogotowia ratunkowego. Będziemy potrzebowali dużo miejsca. Proszę odsunąć się na 20 metrów”*.

Wobec osób najbardziej nachalnych zastosuj metodę angażowania ich do pomocy, przydzielając konkretne zadania do wykonania: *„Bardzo proszę Pana o pomoc. Proszę pilnować, aby nikt nie zbliżał się zbyt blisko, nie przekraczał tej linii”*, *„Proszę pilnować, aby nikt nie zbliżał się do wraku samochodu”*, *„Do przyjazdu karetki proszę pozostać przy tej pani. W razie potrzeby proszę mnie zawiadomić”*.

W sytuacjach, gdy gapie nie reagują na Twoje prośby i polecenia, poproś o pomoc Policję.

7. Nawiąż i utrzymuj kontakt z osobą poszkodowaną.

Zalecane zachowania i postawy:

- Podejdź do osoby poszkodowanej.
- Podchodząc do poszkodowanego oraz udzielając mu pomocy bądź cały czas widoczny. Jeśli jest to niemożliwe – utrzymuj kontakt głosowy.
- Nawiąż kontakt wzrokowy.
- Staraj się przyjąć pozycję na tej samej wysokości co poszkodowany, np. uklęknij, przykucnij.
- Mów spokojnym tonem.
- Przedstaw się z imienia i funkcji. Powiedz kim jesteś.

Musisz być dla poszkodowanego w jednoznacznie ważnej roli (lekarz, strażak, ratownik medyczny, ...).

„Dzień dobry, nazywam się Twardowski, jestem strażakiem / ratownikiem medycznym. Czy słyszy mnie Pan(i). Jak Pan(i) się nazywa”.

Po uzyskaniu odpowiedzi, w kontakcie z osobą poszkodowaną korzystamy z podanego przez nią imienia lub nazwiska, np.:

„Panie Piotrze / Panie Kozik, postaram się Panu pomóc”.

- Zapytaj poszkodowanego czy wie: gdzie się znajduje? co się stało?
Można w ten sposób uzyskać informacje o samym zdarzeniu, jak również o stanie poszkodowanego i jego świadomości.

- Jeśli nie uzyskasz odpowiedzi na powyższe pytania, poinformuj go, co się zdarzyło i co zamierzasz zrobić, np.:

„Panie Piotrze uczestniczył Pan w wypadku. Proszę powiedzieć czy / i w którym miejscu odczuwa Pan ból”, „Pogotowie jest już w drodze”, „Panie Piotrze, pozostanę przy panu do czasu przybycia pogotowia”.

- Poszukaj ostrożnego kontaktu dotykowego z poszkodowanym. Delikatny kontakt dotykowy z poszkodowanym działa uspokajająco. Możesz np.: ostrożnie uchwycić dłoń poszkodowanego lub położyć rękę na jego ramieniu.

Uwaga!

Nieprzyjemnie odczuwany jest dotyk, np.: okolic brzucha, klatki piersiowej, kolan, ud, itp.

- Nie naruszaj granic prywatności! Bądź wrażliwy i czujny na sygnały świadczące o ich przekroczeniu, np. cofnięcie ramienia, odchylenie głowy, wyciąganie uchwyconej dłoni, grymas twarzy czy westchnienie.

Gdy masz wątpliwości: PYTAJ!

Uwaga!

Kontakt statyczny („trzymanie za ramię”) jest skuteczniejsze od kontaktu dynamicznego („głaskanie”).

- Poszkodowany powinien czuć, że nie jest sam w tej trudnej chwili.

Uwaga!

Stosuj powyższe wskazówki także w kontakcie z osobami nieprzytomnymi. To, że ktoś nie odpowiada na twoje pytania lub nie reaguje na polecenia i prośby nie musi oznaczać, że ciebie nie słyszy.

Nie lekceważ osoby nieprzytomnej!

Pamiętaj!

W procesie utraty przytomności zmysł słuchu ulega osłabieniu w ostatniej kolejności. Uważaj na to, co się mówi w obecności osoby nieprzytomnej.

- Słuchaj uważnie i cierpliwie tego, co mówi poszkodowany. Zdarza się, że poszkodowany ma tylko potrzebę wyrzucenia z siebie bólu i opowiedzenia o swojej sytuacji. Jeśli mówi o strachu, bezradności, smutku, nie musisz wchodzić w dialog, zasygnalizuj swoje zainteresowanie i zrozumienie, np. kiwnij głową, utrzymuj kontakt wzrokowy.
- Zapytaj czy kogoś powiadomić o wypadku. O ile jest to możliwe pomóż osobie poszkodowanej samodzielnie skontaktować się ze wskazaną osobą, np.: wyszukaj kontakt w telefonie, wybierz numer, przytrzymaj telefon przy uchu poszkodowanego.

- W kontakcie z osobą umierającą nie jesteś bezradny. Masz ważne i bardzo trudne zadanie do wykonania: zadбай o to, aby osoba umierająca choć przez chwilę miała poczucie spokoju, uwagi i bliskości drugiej osoby. Możesz to osiągnąć poprzez poświęcenie jej swojej uwagi, słuchanie i towarzyszenie.

Bezwzględnie odizoluj osobę umierającą od ciekawskich spojrzeń.

8. Informuj poszkodowanego o sprawach ważnych dla niego.

Podczas wypadku, pożaru, katastrofy ich uczestnicy bardzo często nie wiedzą co się wydarzyło („gdzie ja jestem?”, „co się stało?”, „kim Pan jest?”, „co się dzieje?”). To uczucie zaskoczenia, niepewności, niezrozumienia sytuacji może być przyczyną dodatkowych silnych przeżyć, stresu, zdezorganizowanych zachowań czy oporu / niechęci w stosunku do pomagających.

Pamiętaj!

Informacja jest konieczna do odzyskania i utrzymania poczucia kontroli w sytuacji krytycznej, a to z kolei wzbudza nadzieję i wolę walki oraz sprzyja mobilizacji do działania.

✓ Informuj poszkodowanego o podejmowanych działaniach.

- Nie pozostawiaj poszkodowanego z domysłami, które wzbudzają uczucia niepewności i niepokoju.
- Pomóż poszkodowanemu zorientować się w sytuacji, w której się znajduje.
*„Panie Piotrze uczestniczył Pan w wypadku. Ma Pan uraz głowy. Pana nogi są przygniecione. Za chwilę będziemy Pana ewakuować z samochodu”,
„Pogotowie jest już w drodze”.*
- Podejmując działania informuj poszkodowanego o tym, co zamierzasz zrobić, a także o przewidywanym czasie trwania planowanych czynności i spodziewanych ich efektach.
„Panie Piotrze wykonamy dostęp do Pańskich nóg. Potrwa to chwilę. Może Pan poczuć ból. Proszę wytrzymać – jestem przy Panu. Postaramy się to zrobić najdelikatniej i najszybciej, jak to jest tylko możliwe”.
- Udzielaj informacji w sprawach, które są ważne dla poszkodowanego, np. powiedz, że jego bliscy są bezpieczni / zajmuje się nimi zespół pogotowia ratunkowego / zostali przewiezieni do szpitala lub, że np. jego rzeczy zostały zabezpieczone przez Policję – nie musi się o nie martwić.
- Informuj poszkodowanego, jeżeli z ważnych powodów musisz odejść od niego, np. *„Panie Piotrze muszę od Pana odejść. Proszę leżeć spokojnie. Wrócę do Pana za chwilę”.*
- W zdarzeniach o charakterze mnogim i masowym należy stanowczo i taktownie wytłumaczyć poszkodowanym konieczność zachowania priorytetów i kolejności udzielania pomocy.
- Rozmawiając - w obecności osoby poszkodowanej - z kolegami strażakami oraz ratownikami i funkcjonariuszami innych służb unikaj tematów poruszających kwestie związane z zagrożeniami, ofiarami śmiertelnymi,

złym stanem ratowanych osób czy ogromem zdarzenia i przerażającą skalą zniszczeń. Takie rozmowy mogą stanowić bodziec do pogorszenia się stanu psychicznego osoby poszkodowanej, a co z tym się wiąże – również jej i Twojego funkcjonowania.

- Nie stawiaj diagnoz i nie wyrokuj: np. *„noga jest złamana, ale w szpitalu lepiej to sprawdzą”*, *„bardzo ciężki jest Pana stan”*, *„teraz nie możemy za dużo dla Pana zrobić”*.
- W kontakcie z poszkodowanym unikaj komentarzy, ocen czy zarzutów, które mogą być dla niego szkodliwe: np. *„śmierdzi Pan alkoholem”*, *„dlaczego Pan to zrobił?”*.

Pamiętaj!

Jeśli nie wiesz co powiedzieć, nie mów nic.

Im mniej mówisz, a więcej i skuteczniej działasz - tym lepiej.

✓ Przekazanie informacji o śmierci.

Powiadomienie rodziny o śmierci bliskiej im osoby nie jest zadaniem strażaków. Najlepiej jeśli zrobi to lekarz (który stwierdził zgon), prokurator czy policjant. Może się jednak zdarzyć, że na miejscu, np. wypadku przebywają bliscy osoby, która zmarła, a wymienieni wyżej - jeszcze nie przyjechali. Wówczas, jeśli sytuacja wymusza taką konieczność, a Ty jesteś gotów, aby przekazać tę wiadomość – możesz to zrobić.

Pamiętaj!

Przekazując informację o śmierci musisz mieć pewność, co do stanu osoby poszkodowanej (z pewnymi / jednoznacznymi oznakami śmierci). Przekazanie błędnej informacji w tym zakresie może mieć poważne konsekwencje.

Pamiętaj!

Informowanie rodziny o śmierci bliskiej im osoby jest zadaniem szczególnie trudnym i obciążającym. Jest sytuacją, do której nie można się przyzwyczaić i w pełni się na nią przygotować.

Poniższe wskazówki mogą być jedynie pomocne dla ciebie, jak i rodziny osoby uznanej za zmarłą, w zmniejszeniu nieuniknionego stresu z tym związanego:

- zdobądź niezbędne informacje o okolicznościach śmierci uczestnika zdarzenia, ewentualnych świadkach, którzy byli przy nim obecni lub miejscu, gdzie takie i inne informacje rodzina może uzyskać;
- upewnij się, że osoba, której przekazujesz informacje o śmierci jest członkiem rodziny zmarłego;
- zadbaj o właściwe miejsce przekazania informacji: ustronne, wolne od gapiów, dające poczucie prywatności;
- mów spokojnym tonem, używając prostych słów i krótkich zdań;
- w informacji użyj słowa: zmarł lub zwrotu: nie żyje, np.:
„Próbowaliśmy pomóc Pani mężowi, ale nie udało się. Pani mąż zmarł.”;

„Mam dla Państwa bardzo smutną wiadomość, Państwa syn nie żyje”.

Pomocne i ważne dla rodziny będzie uzupełnienie informacji o fakt, że bliska im osoba „*nie cierpiała*”, „*zmarła spokojnie*”, „*nie była sama w chwili śmierci*”.

- zarezerwuj sobie odpowiednio dużo czasu na samo przekazanie informacji, ewentualne odpowiedzi na pojawiające się pytania oraz - choć przez krótki czas - na towarzyszenie członkom rodziny zmarłej osoby.

✓ Trudne pytania, trudne odpowiedzi.

Co mówić, kiedy np.:

- kobieta, której udzielasz pomocy, pyta o swoje dziecko, a Ty wiesz, że ono nie żyje;
- poszkodowany pyta o swoje nogi, a Ty widzisz, że są amputowane;
- bliscy osoby poszkodowanej, której stan jest bardzo ciężki, pytają czy przeżyje?

Mówić prawdę, okłamać czy nic nie mówić?

Pamiętaj!

Nie okłamuj!

Nie obiecuj!

Nie twórz fałszywej nadziei!

Pamiętaj!

Mów o faktach!

- „Pani dzieckiem zajmuje się zespół pogotowia ratunkowego”,
„Pani dziecko zostało zabrane do szpitala”.
- „Za chwilę pogotowie przewiezie Pana do szpitala. Tam lekarze zajmie się Panem”.
- „Ratownicy zajmuje się Państwa znajomym”.

Pamiętaj!

Mów prawdę, tylko prawdę, ale nie koniecznie całą prawdę!

Nie wymyślaj, nie koloryzuj, nie obiecuj niemożliwego do spełnienia.

Pamiętaj!

Udzielona informacja / prawda może pogorszyć stan osoby, której udzielasz pomocy, odebrać jej wolę walki i przetrwania czy też wyzwolić zachowania agresywne i autodestrukcyjne.

9. Organizuj wsparcie, wykorzystuj obecność innych osób.

Przybywając na miejsce zdarzenia nie zawsze dysponujemy wystarczającymi siłami, aby zająć się wszystkimi poszkodowanymi / uczestnikami zdarzenia. Organizując wsparcie wykorzystuj do pomocy osoby zgromadzone na miejscu zdarzenia: rodzinę, przyjaciół, sąsiadów czy przypadkowych świadków.

- W strefie bezpiecznej – o ile jest to możliwe – pozwól rodzinie pozostać przy poszkodowanym.

Z psychologicznego punktu widzenia bliscy są najbardziej naturalną grupą wsparcia, przy której osoba poszkodowana czuje się najbezpieczniej.

- Decydując się na zaangażowanie w pomoc rodziny, uwzględniaj stan osoby poszkodowanej oraz czynności, które będą przy niej wykonywane.

Więzi rodzinne, szczególnie wrażliwość na cierpienie bliskiej osoby, strach i lęki związane z zagrożeniami dla życia i zdrowia ukochanej osoby, to tylko niektóre czynniki stanowiące przeszkodę w skutecznym pomaganiu.

- Wyrażając zgodę członkom rodziny na pozostanie przy poszkodowanym zadbaj o przydzielenie im konkretnych zadań do wykonania, np. *„proszę rozmawiać z mężem”, „proszę zebrać wszystkie cenne rzeczy znajdujące się w Państwa samochodzie”, „proszę przekazać policjantowi dane osobowe Pani syna”*.
- W sytuacji niedopuszczenia członków rodziny do poszkodowanego, np. z uwagi na konieczność prowadzenia działań ratowniczych, zadbaj o zapewnienie im regularnej i rzetelnej informacji o stanie zdrowia bliskiej osoby.
- Jeżeli z ważnych powodów musisz odejść od poszkodowanego, poinformuj go o tym i skorzystaj z pomocy zgromadzonych na miejscu zdarzenia osób.

Pamiętaj!

Prosząc o pomoc, zgromadzonych na miejscu zdarzenia, zwracaj się do konkretnej osoby, np. *„Pan w czerwonym płaszczu”*.

Angażując w pomoc osoby postronne upewnij się, czy mogą i chcą Ci pomóc.

„Panie Piotrze muszę od Pana odejść. Zostanie przy Panu Pan Sławek. Zaopiekuje się on Panem do czasu przyjazdu karetki”.

Jeżeli Pan Sławek nie jest ratownikiem poinstruuuj go, czego od niego oczekujesz, np. *„Panie Sławku proszę pozostać z Panem Piotrem. Niech Pan przykucnie obok niego. Proszę trzymać go za rękę i rozmawiać z nim. Jeśli zauważy Pan coś niepokojącego proszę zawiadomić mnie. Jestem wdzięczny, że zechciał Pan nam pomóc. Dziękuję bardzo”*.

- Organizując wsparcie dla dzieci przebywających na miejscu zdarzenia wskazane jest skorzystanie z pomocy dorosłych kobiet, kojarzących się dziecku z ciepłem i bezpieczeństwem.

Poinstruuuj angażowaną w pomoc osobę: czego od niej oczekujesz oraz podziękuj za pomoc.

V. Wsparcie psychiczne udzielane dzieciom, osobom starszym i niepełnosprawnym – wskazówki dla ratownika.

1. Wsparcie psychiczne udzielane dzieciom i młodzieży.

Zdarzenia, w których uczestnikami są dzieci, należą do najbardziej trudnych i obciążających psychicznie doświadczeń w działaniach ratowniczych.

Przeżycie wypadku, pożaru, katastrofy, w której dziecko jest uczestnikiem i świadkiem drastycznych scen i zdarzeń, bezradności, desperacji i strachu dorosłych powoduje, że jego obraz świata zostaje zmieniony. Świat przestaje być bezpieczny, przyjazny i znany, staje się straszny i niszczący. Bardzo ważna jest zatem akceptująca i przyjazna postawa wobec dziecka, duża wrażliwość, wycucie i takt oraz wiedza o jego typowych reakcjach i potrzebach (tab. nr 2) „małych” uczestników tragicznych zdarzeń.

do 5 lat	do 10 lat
– odbudowa poczucia bezpieczeństwa – kontakt z najbliższymi – odbudowa kontroli i więzi z najbliższą rodziną i światem otaczającym – kontakt fizyczny – spokój w zachowaniu dorosłych	– odbudowa poczucia bezpieczeństwa – kontakt z najbliższymi – odbudowa kontroli i więzi z najbliższą rodziną i światem otaczającym – kontakt fizyczny – spokój w zachowaniu dorosłych – <u>jasne informacje</u> – <u>wsparcie i zainteresowanie</u>
do 15 lat	powyżej 15 lat
– <u>informacje nt.: ich bezpieczeństwa, tego co się wydarzyło i co się stanie</u> – uszanowanie prywatności – współuczestniczenie/współdecydowanie – odpowiedzialność, kompetencje i zdecydowanie ze strony dorosłych – kontakt fizyczny, jako czynnik wzmacniający poczucie siły (<u>ostrożnie</u>)	– <u>traktowane z godnością, szacunkiem i poważaniem (prawa dorosłych)</u> – informacje nt.: ich bezpieczeństwa, tego co się wydarzyło i co się stanie – uszanowanie prywatności – współuczestniczenie/współdecydowanie – odpowiedzialność, kompetencje i zdecydowanie ze strony dorosłych – kontakt fizyczny ... (<u>ostrożnie</u>)

Tabela nr 2 Potrzeby dzieci uczestniczących w działaniach ratowniczych
– z uwzględnieniem różnic wynikających z ich wieku.

Pamiętaj!

Podstawowym warunkiem udzielania dziecku skutecznej pomocy jest zabezpieczenie jego potrzeb.

1.1. Zasady ogólne

- Zachowaj spokój i szczególną cierpliwość.
- Korzystaj z pomocy rodziców / opiekunów dziecka.
Upewnij się wcześniej, że są zdatni do pomagania i chętni do współpracy. Włączanie do pomocy rodziców, którzy źle funkcjonują pod względem psychologicznym może stanowić dodatkowy problem.
- Dziecko, aby mogło czuć się bezpiecznie, potrzebuje bliskości dorosłej osoby / kontaktu fizycznego (szczególnie małe dzieci, np. przytulenia, głaskania po głowie, trzymania za rękę).
- Jeśli rodziców / opiekunów dziecka nie ma na miejscu zdarzenia, postaraj się, aby jak najszybciej ich zawiadomić, a następnie poinformuj dziecko, kiedy i gdzie się z nimi spotka (np. „Twoja mama jedzie już do Ciebie”, „Spotkasz się z mamą w szpitalu”).
- Korzystaj z pomocy „Misia Ratownika”
Przytulanka ta – w świadomości dziecka – uosabia domowe ciepło, bezpieczeństwo, czułą i serdeczną bliskość rodziców, czyli wszystko to, co traci ono w wyniku, np. nieszczęśliwego wypadku. Dlatego w sytuacjach, kiedy potrzebne jest znalezienie zastępczego źródła oparcia, skupienie / odwrócenie uwagi czy nawiązanie kontaktu z dzieckiem, „Miś Ratownik” może się okazać się bardzo użyteczny.
- Mów spokojnym i ciepłym głosem.
- Wyjaśniaj dziecku, że jesteś przy nim, aby mu pomóc.
- Używaj słów i zwrotów dostosowanych do wieku i możliwości percepcyjnych dziecka.
- Nigdy nie zostawiaj dziecka samego.
Towarzysz dziecku / organizuj mu wsparcie, aż do momentu przekazania go personelowi medycznemu lub rodzicom / opiekunom.

Pamiętaj!

Dzieci szczególnie boją się i przeżywają samotność i odrzucenie.

1.2. Dzieci

- W każdej sytuacji, gdy tylko jest to możliwe, włącz rodziców / opiekunów dziecka do udzielania pomocy.
Zachęcaj ich, aby przytulali dziecko, głaskali je, trzymali za rękę, mówili do niego spokojnym i opanowanym głosem, okazując zrozumienie i akceptację dla bólu i niepokoju dziecka.
- Korzystaj z pomocy „Misia Ratownika”.
„Miś” pomaga dziecku wyciszyć się, przełamać nieśmiałość. Dzięki niemu łatwiej i szybciej można nawiązać kontakt oraz uzyskać informacje, np.: „Pokaż mi co boli misia”. „Czy miś może poruszać łapką?”
„Miś” absorbuje uwagę dziecka, odwraca ją od „tragicznego” otoczenia. Możesz zasugerować dziecku (bez obrażeń fizycznych), aby zaopiekowało się misiem – „Przytul misia”.

- Do dzieci starszych (5 – 10 lat) mów dokładnie, co będziesz robił.

Pamiętaj!

Zaskoczenie wzmacnia lęk, może wywołać płacz, opór, utratę zaufania.

- Upewnij się, że dziecko rozumie, co do niego mówisz.
- Jeśli jest to możliwe, a jego stan na to pozwala, warto zaoferować dziecku napój lub małą przekąskę.

1.3. Nastoletnie dzieci

Pamiętaj!

Nastolatki bardziej niż młodsze dzieci i dorośli są skłonne do zachowań impulsywnych i agresywnych.

- Mów spokojnym i zdecydowanym głosem.
Twoja pewność i zdecydowanie jest dla nastolatka sygnałem, że jest pod opieką osoby odpowiedzialnej i kompetentnej. To uspokaja oraz buduje zaufanie i chęć współpracy.
- Rozmawiaj z „dzieckiem” – wyjaśniaj to, co się stało. Powiedz co robisz i dlaczego. Starannie opisuj wykonywane czynności.
Nastolatkowi potrzebna jest bardzo dokładna informacja, dotycząca jego aktualnej sytuacji. Chce on wiedzieć, co się wydarzyło i co dalej z nim będzie.
- Nawiąż delikatny kontakt fizyczny.
Wskazana jest taka forma kontaktu fizycznego, która wzmacnia poczucie siły i kontroli, np. poklepanie po ramieniu (plus wzmocnienie werbalne: „Dobra robota”, „Bardzo nam pomagasz”), uściśnięcie dłoni, otarcie potu z czoła dziecka.

Uwaga!

W przypadku nastolatków i osób starszych należy uprzedzać zamiar dotknięcia oraz pytać o zgodę.

1.4. Młodzież

- W kontakcie z młodymi ludźmi traktuj ich, jak osoby dorosłe: z należytą godnością, szacunkiem i powagą.
- Jeśli jest to możliwe, pozwalaj im podejmować decyzje / współdecydować.
Raczej zapraszaj do współpracy, niż zmuszaj do podporządkowania się.
Nie wymuszaj postawy „twardziela”.

2. Wsparcie psychiczne udzielane osobom starszym.

Osoby starsze, szczególnie niedołążne i chore, boją się każdej zmiany, np.: ich przywiązanie do domu, w którym czują się bezpiecznie oraz strach przed zabraniem do szpitala często powoduje odmowę, jeśli chodzi o wezwanie karetki. Sytuacje wypadku, katastrofy – przy często pesymistycznym nastawieniu do otoczenia i własnych możliwości – przeżywają szczególnie mocno. Pomoc udzielana ludziom starszym wymaga zatem od strażaka / ratownika dużo cierpliwości, taktu i zaangażowania.

Przestrzegając zasad ogólnych - udzielania wsparcia osobom uczestniczącym w działaniach ratowniczych - w kontakcie z osobą starszą bądź:

- Pogodny, życzliwy i przyjazny, ale nie wesołkowaty.
Twój pesymizm, ponury wyraz twarzy może budzić u starszej osoby lęk i poczucie beznadziejności jej sytuacji.
- Optymistyczny i wspierający.
Osoby starsze potrzebują nadziei i potwierdzenia istnienia szansy na pozytywne zakończenie ich trudnej sytuacji.
- Stanowczy i zdecydowany.
Pewność siebie, konsekwencja i zdecydowanie w działaniu uspokaja oraz potwierdza twoje kompetencje.
- Wrażliwy na ograniczenia i dysfunkcje.

Pamiętaj!

Starsze osoby mogą mieć problemy związane z ostrością widzenia, słuchem, siłą fizyczną i sprawnością ruchową, logicznym myśleniem, podejmowaniem decyzji oraz kontrolą emocji. Wszystko to obniża ich zdolności radzenia sobie w sytuacjach trudnych oraz zwiększa poziom przeżywanego stresu.

3. Wsparcie psychiczne udzielane osobom niepełnosprawnym.

Dodatkową trudnością i wyzwaniem dla ratowników jest udzielanie pomocy osobom z dysfunkcjami (niesłyszącym, niewidzącym, niepełnosprawnym ruchowo) oraz osobom z upośledzeniem umysłowym i chorem psychicznie. Osoby te, obok dzieci i osób starszych, zaliczane są do grupy wysokiego ryzyka wystąpienia negatywnych konsekwencji po doświadczeniu sytuacji traumatycznej. Dlatego też osoby te wymagają pierwszeństwa w udzielaniu pomocy oraz zastosowania specjalnych zasad postępowania.

3.1. Wskazówki terminologiczne

- Stawiaj osobę na pierwszym miejscu.
- Mów „osoba niepełnosprawna”, a nie „niepełnosprawny”.
- Nie używaj określeń przestarzałych i raniących, takich jak: „głuchy”, „ślepy” „upośledzony” czy „kaleka”.
- Nie używaj określeń żargonowych i eufemistycznych typu „inwalida narządów ruchu” czy „sprawny inaczej”.

- Używaj słów i zwrotów, z których korzystasz na co dzień, komunikując się z osobami zdrowymi / sprawnymi.

Całkowicie naturalne jest np.: żegnanie się z osobą niewidzącą słowami „do zobaczenia” czy użycie zwrotu „chodźmy stąd” – podczas ewakuacji osoby korzystającej z wózka.

3.2. Osoby niewidzące i niedowidzące

Wzrok obok słuchu, to podstawowe zmysły, za pomocą których zdobywamy informacje o otaczającym nas świecie. Ich dysfunkcja utrudnia, a niekiedy wręcz uniemożliwia prawidłowe funkcjonowanie.

Pamiętaj!

Osoby z upośledzeniem wzroku widzą i czują rzeczywistość między innymi tak, jak Ty im ją przedstawisz.

Zasady:

- Uprzedzaj słownie każdy zamiar dotknięcia osoby niewidzącej.
- Nawiązując kontakt z osobą niewidzącą potwierdź dotykiem, że mówisz do niej, a nie do kogoś innego (dotknij jej dłoni, ramienia).
- Przedstaw siebie i osoby towarzyszące. Powiedz ile osób znajduje się przy poszkodowanym.
- Ogranicz do minimum liczbę osób kontaktujących się z poszkodowanym.
- Używaj swego imienia za każdym razem, gdy powracasz do rozmowy z osobą niewidzącą. Pomaga to jej zidentyfikować ciebie, jako osobę bezpośrednio zaangażowaną w pomoc.
- Mów bezpośrednio do osoby niewidzącej (nawet w sytuacji, gdy towarzyszy jej przewodnik).

Pamiętaj!

To, że ktoś nie widzi, nie znaczy, że nie rozumie, co do niego mówisz.

- Powiedz osobie niewidzącej, co zamierzasz zrobić.
Opisuj czynności, jakie wykonasz oraz narzędzia, których używasz.
Wyjaśniaj źródła pochodzenia dźwięków, wibracji.
- W miarę możliwości informuj, o tym co dzieje się wokół.
- Podając wskazówki osobie niewidzącej lub niedowidzącej bądź bardzo dokładny.
- Gdy niewidomy mówi do ciebie, potwierdzaj werbalnie, że słyszysz i słuchasz go („tak, rozumiem”, „dobrze”, itp.).
- Prowadząc osobę niewidomą, np. do karetki, informuj ją dokąd i którądy będziecie szli. Uprzedzaj o przeszkodach, do których zbliżacie się.

Pamiętaj!

Jeżeli osoba niewidoma wymaga poprowadzenia, zamiast chwytać ją za rękę, zaproponuj jej swoje ramię. Pozwala jej to lepiej wyczuć ruchy twojego ciała niż w przypadku, gdy ty trzymasz ją pod rękę.

- Za każdym razem, gdy musisz przerwać rozmowę lub odejść od osoby poszkodowanej, jednoznacznie poinformuj ją o tym zamiarze.
- Nie zostawiaj osoby niewidomej na środku pomieszczenia.
- Zadbaj o to, aby osoba niewidoma posługująca się laską, miała ją przy sobie.
- Zachowaj ostrożność w przypadku, gdy niewidomy korzysta z pomocy psa przewodnika. Poproś, aby wydał psu odpowiednie dyspozycje.

Pamiętaj!

Osoby niewidzące posiadają w znacznie większym stopniu wyostrzone zmysły słuchu i dotyku. Korzystaj z nich!

3.3. Osoby niesłyszące i niedosłyszące

Utrata lub upośledzenie słuchu w znacznym stopniu ogranicza zdolność porozumiewania się oraz wpływa na jakość relacji między ludźmi. Dlatego od osób, które słyszą, a nie znają języka migowego wymagane są specjalne umiejętności nawiązywania kontaktu oraz cierpliwość i akceptacja.

Zasady:

- Podchodząc do osoby niesłyszącej, staraj się być w polu jej widzenia.
- Rozmawiając z osobą niesłyszącą zachowaj dystans, który pozwoli dokładnie widzieć ciebie, a szczególnie twoją twarz.

Pamiętaj!

Większość osób niesłyszących czyta słowa z ruchu warg.

- Staraj się, aby twoja twarz była widoczna dla osoby niesłyszącej (w ciemności – oświetl ją).
- Mów wolno i spokojnie, precyzyjnie wypowiadając krótkie i jednoznaczne zdania.

Pamiętaj!

Nie krzycz do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej. Może to utrudnić odczytanie wypowiadanych słów lub spowodować zakłócenia pracy aparatu słuchowego.

- Pomimo, że osoba której udzielasz pomocy nie słyszy, uprzedzaj słownie każdy zamiar dotknięcia jej.
- Wzmacniaj przekaz słowny naturalnymi gestami i mimiką. Przekaz niewerbalny pełni funkcję wzmacniającą i uzupełniającą, przez co pozwala lepiej zrozumieć wypowiedane słowa.

Uwaga!

Nadmierna gestykulacja przeszkadza i rozprasza osobę niesłyszącą.

- Zachowaj szczególny spokój i cierpliwość.
Jeśli osoba niesłysząca lub niedosłysząca nie rozumie któregoś zdania, nie powtarzaj go, lecz ujmij to, co chcesz powiedzieć innymi słowami.
- W przypadku kłopotów z porozumieniem się z osobą niesłyszącą nie zniechęcaj się i nie traktuj tego jako osobistą porażkę.
- Porozumiewając się z osobą niesłyszącą, o ile jest to możliwe, korzystaj z formy pisemnej.

3.4. Osoby z zaburzeniami mowy

Podobnie, jak w przypadku utraty lub upośledzenia słuchu, zaburzenia mowy mogą ograniczać skuteczność porozumiewania się oraz wpływać na jakość relacji z osobą poszkodowaną.

Zasady:

- Traktuj poważnie osobę z zaburzeniami mowy.
- Poświęć takiej osobie pełną uwagę.
- Nie przerywaj jej, ani nie kończ za nią zdań.
- Jeżeli masz trudności z jej zrozumieniem, nie przytakuj, ani nie rezygnuj. Poproś o powtórzenie.
- Jeżeli nie jesteś pewien czy dobrze zrozumiałeś, dla sprawdzenia możesz powtórzyć informację.
- Jeżeli pomimo prób nadal nie możesz zrozumieć danej osoby, poproś ją o napisanie na kartce tego, co chce powiedzieć.
- Cisza w otoczeniu ułatwia komunikację.

3.5. Osoby niepełnosprawne ruchowo

Pamiętaj!

Osoby niepełnosprawne ruchowo, poza szczególnymi potrzebami wynikającymi z ich schorzeń, mają takie same potrzeby, jak ludzie zdrowi.

Osoby te w zdecydowanej większości przyzwyczajone są do swoich ułomności i oczekują od otoczenia normalnego traktowania.

Zasady:

- Nie działaj bez aprobaty osoby poszkodowanej.
Pozwól osobie niepełnosprawnej, jeśli zezwala na to sytuacja, na samodzielne działanie.
Pchaj wózek inwalidzki na wyraźną prośbę osoby niepełnosprawnej lub po uzyskaniu zgody na twoją propozycję.
- Pytaj w jaki sposób możesz pomóc.
Osoba niepełnosprawna wie, które sposoby są skuteczne i np. nie wywołują niepotrzebnego bólu i dyskomfortu.

- Nie poganiaj i nie okazuj zniecierpliwienia, gdy niepełnosprawny reaguje wolniej niż tego oczekujesz.
Dostosuj się do tempa osoby poszkodowanej (np. prowadząc ją do karetki).
- W przypadku dzieci i młodzieży należy pamiętać o ich specyficznych potrzebach i reakcjach wynikających z etapu rozwojowego (patrz tab. nr 2).

3.6. Osoby z upośledzeniem umysłowym

Pamiętaj!

Osoby z upośledzeniem umysłowym mają ograniczony poziom wiedzy, a ich umiejętności wykorzystania jej w życiu codziennym i radzenia sobie z trudnymi sytuacjami nie zawsze są wystarczające.

Osoby te funkcjonują zwykle według ustalonego i znajomego porządku. Każda zmiana otoczenia lub porządku może wymagać pomocy i czasu na dostosowanie się.

Zasady:

- Zwracaj się do takich osób używając jasno sformułowanych zdań, prostych słów i konkretnych pojęć.
- Nie używaj języka dziecięcego, ani nie traktuj osób upośledzonych umysłowo z wyższością czy pobłażliwą przychylnością.
- Formułuj pytania w neutralny sposób, tak żeby nie sugerować odpowiedzi.
Osoby z upośledzeniem umysłowym mogą starać się za wszelką cenę zadowolić ciebie. Mogą mówić ci to, co ich zdaniem chcesz usłyszeć.
- Dorosłą osobę z upośledzeniem umysłowym – traktuj jak osobę dorosłą, która sama może podejmować decyzje, chyba, że poinformowano cię, że jest inaczej.
- Bądź cierpliwy i wyrozumiały.
Osoby z upośledzeniem umysłowym mogą wolniej reagować i mieć trudności z podejmowaniem decyzji.
- Osoby te w znacznie większym stopniu zależne są od swoich opiekunów i osób najbliższych. O ile to możliwe korzystaj z ich pomocy.

3.7. Osoby z zaburzeniami psychicznymi

Jedną z głównych przeszkód, z którą może się spotkać ratownik udzielający pomocy osobie z zaburzeniami psychicznymi, będzie on sam i jego nastawienie do danej osoby i jej choroby.

Pamiętaj!

Osoby z zaburzeniami psychicznymi, podobnie jak osoby „zdrowe”, mogą okazywać bezradność i oczekiwać pomocy, ale mogą również angażować się w działania i współpracować lub przeciwnie – reagować niechęcią czy nawet wrogością w stosunku do osób pomagających.

- Niezdecydowanie, niepokój lub agresywne zachowanie osoby udzielającej pomocy, wyzwała lub wzmacnia podobne reakcje u osób z zaburzeniami psychicznymi.
- Nawet jeśli osoba z zaburzeniami psychicznymi zachowuje się agresywnie, to należy pamiętać, że jej zachowanie jest wyłącznie przejawem jej psychicznej słabości / choroby i lęków.
- Osoby z zaburzeniami psychicznymi mogą mieć trudności z radzeniem sobie z prostymi zadaniami oraz kontaktem z ludźmi (szczególnie nieznanymi).
- Sytuacja trudna zazwyczaj zakłóca ich zdolność odczuwania, myślenia i reagowania.

Zasady:

- Zachowaj cierpliwość i szczególny spokój.
- Unikaj pośpiechu.
- Bądź tolerancyjny, akceptuj bezradność i „słabość psychiczną” osoby, której pomagasz.
- Buduj zaufanie i poczucie bezpieczeństwa.
- Wykorzystuj do pomocy opiekunów i osoby najbliższe.
- Działaj w sposób pewny i zdecydowany.
- Bądź dobrym słuchaczem.
- W przypadku gdy osoba reaguje agresywnie, zagrażając sobie i innym osobom, możesz skorzystać - zachowując szczególną ostrożność - ze środków przymusu bezpośredniego (np. przytrzymania, unieruchomienia).
- Dopilnuj, aby osoba ta nie zrobiła sobie krzywdy – WEZWIJ LEKARZA!!!

Pamiętaj!

Osoby niepełnosprawne to osoby posiadające swoje rodziny, pracę, zainteresowania, sympatie i antypatie, a także problemy i radości. Choć niepełnosprawność stanowi integralną część tego, kim są, to jednak sama w sobie nie określa tych osób. Nie zmieniaj ich w bohaterów lub ofiary niepełnosprawności. Traktuj te osoby, jak indywidualne jednostki.

VI. Materiały źródłowe

1. Cohen J., Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych. Publikacja: United Spinal Association, Adaptacja: Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych.
2. Geldard K., D., Rozmowa która pomaga. Podstawowe umiejętności terapeutyczne. GWP, Gdańsk 2005.
3. Hetherington A., Wsparcie psychologiczne w służbach ratowniczych, GWP, Gdańsk 2004.
4. Krakowiak P., Strata, osierocenie i żałoba. Poradnik dla pomagających i osób w żałobie, Via Medica, Gdańsk 2008.
5. Sideris E., Paczuska-Jałowińska B., Pierwsza pomoc psychologiczna udzielana dzieciom, osobom starszym i niepełnosprawnym, Na ratunek, Numery: 1,2,3,4/2007; 1,2,3,4/2008; 1,3/2009.
6. Sztander W., Rozmowy, które pomagają. IPZ, Warszawa 1999.
7. Wawrzynowicz H., Romańczukiewicz J., Psychotraumatologia w programach kształcenia z medycyny ratunkowej i medycyny katastrof, W: Badura-Madej W., Gąsiorowska J., Zeszyty Interwencji Kryzysowej, Nr 9/2007.
8. Wawrzynowicz H., Romańczukiewicz J., Pierwsza pomoc psychologiczna w następstwie wypadków i katastrof, W: Badura-Madej W., Gąsiorowska J., Zeszyty Interwencji Kryzysowej, Nr 9/2007.

Zasady udzielania wsparcia psychicznego osobom uczestniczącym w działaniach ratowniczych

