

**Psychologiczne aspekty sytuacji kryzysowych, ze szczególnym uwzględnieniem udzielania pomocy psychologicznej osobom poszkodowanym oraz ratownikom.**

Barbara Gawęł  
Instruktor obrony cywilnej  
PUW w Rzeszowie

# Kryzys psychologiczny

- kryzys to element stopniowo narastającej sytuacji zagrożenia, i może być wynikiem zaskakujących jednostkę okoliczności inaczej  
może to być trudne wydarzenie życiowe i powodować przeciążenie zdolności osoby do skutecznego działania.
- **Zdaniem psychologów kryzys to:** – zjawisko złożone, choć ograniczone w czasie; – sytuacja zagrożenia, która mimo to może stworzyć okazję do samorozwoju i samorealizacji, stawiając człowieka przed koniecznością dokonywania wyborów (czasami dramatycznych).
- **Kryzys psychologiczny, zwany również emocjonalnym,** oznacza **ostre zaburzenie równowagi psychicznej** spowodowane konfrontacją z sytuacją ocenianą przez człowieka jako ekstremalnie trudną.
- **Także pojęcie stresu** jest powszechnie znane, ale potocznie kojarzone w ujemnym znaczeniu z przeciążeniem wywołanym sytuacją trudną.

# Pojęcie kryzysu

**Kryzys wiąże się z prawdziwą lub odczuwalną utratą kontroli nad rozwijającą się sytuacją, problemem, a także z brakiem koncepcji** rozwiązania sytuacji kryzysowej, powodując tym samym silny stres.

- **Pojęcie kryzys funkcjonuje w wielu dziedzinach życia:**
- w medycynie,
- w życiu osobistym,
- społecznym,
- w polityce,
- w ekonomii.

# Powód kryzysu

## Powodów kryzysu może być nieskończenie wiele:

- ▶ pogoda, popsuty samochód, konieczność zmiany pracy, środowiska, choroba, rozstanie, wypadek, śmierć, utrata mieszkania, utrata poczucia bezpieczeństwa spowodowana kryzysem gospodarczym, wojna .

**Dla socjologów kryzys** to kumulacja stanu napięć, konfliktów społecznych o określonych skutkach dla społeczności.

**Lekarze** postrzegają go jako stan przełomu choroby, po którym szybko ustępują jej objawy.

**W ekonomii** oznacza załamanie się rozwoju gospodarczego i regres.

Należy pamiętać o tym, że w życiu codziennym nawet błaha problemy mogą doprowadzić do kryzysu, gdy nie uda się zapanować nad jego tokiem.

# Pojęcie kryzysu

- Kryzys pojawia się w odpowiedzi na **przeszkodę** w realizacji ważnych życiowych celów. Niektóre kryzysy są powszechne, ich pomyślne rozwiązanie pozwala na rozwój.  
Inne, wywołane przez czynniki zewnętrzne, jak powodzie, wypadki czy wojny mogą prowadzić do poważnych negatywnych następstw.
- Podczas kryzysu wzrasta **napięcie** i następuje **dezorganizacja psychiczna**.
- W celu jego rozwiązania konieczne jest wypracowanie nowych sposobów funkcjonowania.
- **Skutki kryzysu** mogą być zarówno **pozytywne** (samorozwój) jak i **negatywne** (zachowania patologiczne). W pierwszym przypadku kryzys jest zalążkiem zmiany na lepsze i rozwoju. Niektóre osoby potrafią sobie poradzić same i uczyć się na własnych doświadczeniach, inni załamują się i nie są zdolni do samodzielnego przezwyciężenia kryzysu.

# Pojęcie kryzysu

- Kryzys przejawia się na płaszczyznach:
  - **emocjonalnej** (związany jest z przeżywaniem lęku, poczucia winy, pustki, złości),
  - **fizjologicznej** (rozregulowanie procesów fizjologicznych: pocenie się, biegunki, nudności, wymioty, bóle głowy, brzucha, nieregularne miesiączki),
  - **poznawczej** (zaburzone zostają procesy percepcji, umiejętności rozwiązywania problemów, podejmowania decyzji),
  - **behawioralnej** (zmiany zachowania na: impulsywne, nadużywanie alkoholu lub narkotyków, niezdolność do normalnego funkcjonowania).

# Pojęcie kryzysu

## ► Rodzaje kryzysów

Istnieje kilka rodzajów kryzysów.

- **Kryzysy rozwojowe** są naturalnymi stanami w przebiegu rozwoju człowieka. Występują np. po urodzeniu dziecka czy po przejściu na emeryturę. Ich pomyślne rozwiązanie konieczne jest do prawidłowego wkroczenia do kolejnej fazy życia.
- **Kryzysy sytuacyjne** są skutkami nieprzewidywalnych, nagłych zdarzeń, których kontrola jest niemożliwa.  
  
Mamy z nimi do czynienia w przypadku gwałtów, wypadków czy powodzi.
- **Kryzysy egzystencjalne** są wewnętrznymi konfliktami dotyczącymi życiowych celów, wolności, niezależności w pewnych obszarach. Kryzys taki wystąpić może w pewnym wieku (często średnim) jako wynik braku **poczucia sensu** własnego życia.
- **Kryzysy środowiskowe** mają miejsce, gdy osobę lub grupę osób spotyka naturalna lub wywołana działaniem ludzkim katastrofa. Wywołują je powodzie, trzęsienia ziemi, epidemie i wojny.

# Pojęcie kryzysu

- **Wydarzenie krytyczne** można zdefiniować jako doświadczenie stresujące, które cechuje potencjał do wyzwolenia reakcji kryzysowej w osobie.

Innymi słowy *wydarzenie krytyczne to rodzaj bodźca a kryzys psychologiczny to rodzaj reakcji na ten bodziec.*

- **Pośród wydarzeń krytycznych** szczególne miejsce zajmują te o nasileniu ekstremalnym, zwane niekiedy wydarzeniami traumatycznymi.

Najczęściej wiążą się one z narażeniem na sytuację zagrożenia życia lub ryzyko poważnego urazu, a także z innymi okolicznościami naruszającymi integralność fizyczną osoby, jak np. katastrofy naturalne, wypadki komunikacyjne czy doświadczenie przemocy.



# Kryzys psychologiczny

- **Sam problem kryzysu psychologicznego inspiruje badaczy**, świadomych tego, w jaki sposób traumatyczne wydarzenia mogą wpływać na losy jednostki, wielokrotnie prowadząc do zaburzeń w jej funkcjonowaniu.
- Specjaliści nastawieni na walkę ze stresem i z sytuacjami kryzysowymi próbują wykształcić **w swoich pacjentach mechanizmy: – radzenia sobie z sytuacjami trudnymi, ze stresem i z kryzysem, z wydarzeniami krytycznymi i traumatycznymi**, **To szansa na zmniejszenie poziomu lęku, obaw, napięcia i poczucia bezradności.**
- **Mechanizmy te byłyby wykorzystywane do pozytywnej adaptacji w sytuacji – np.: choroby (i radzenia sobie z nią), do walki z własnymi schorzeniami psychosomatycznymi czy somatycznymi, do utraty pracy, starości, a nawet śmierci.**

# Przetrwanie kryzysu

- ▶ Człowiek, który ma świadomość tego, jak działa jego mózg w warunkach stresu, może nauczyć się mądrze wykorzystywać jego możliwości w przypadku ekstremalnego stresu. Warto wiedzieć, że gdy dochodzi do stresu, **typowa reakcja człowieka składa się z trzech etapów:**
- ▶ **1) mechanizmu zaprzeczenia** – zaskakującej reakcji na strach, stres, uruchamiającej się w zaskakujących chwilach;
- ▶ **2) oceny sytuacji** – im więcej jest czasu, tym łatwiej zareagować na stres, można wtedy postrzegać go w szerszym kontekście, rozważyć wiele opcji działania, poskromić emocje.
- ▶ **3) momentu podjęcia decyzji** – który jest kumulacją strachu wpływającego na postępowanie jednostki, jej odporności psychicznej, a także umiejętności wykorzystania wypracowanych wcześniej strategicznych scenariuszy postępowania.

# Radzenie sobie ze stresem

- **Bardzo dużo zależy od wykształcenia odpowiedniego stylu radzenia sobie ze stresem.** Początkowo w psychologii kryzysu mówiło się o dwóch stylach radzenia sobie
- pierwszy oznaczał ukierunkowanie na zadanie, na rozwiązanie problemu i polega na podejmowaniu działania, mającego na celu rozwiązanie problemu;
- drugi radzenie sobie na obniżeniu napięcia emocjonalnego na własnych przeżyciach emocjonalnych, takich jak złość, poczucie winy, napięcie — jest charakterystyczny dla osób, które preferują myślenie życzeniowe i fantazjowanie kosztem efektywnego i racjonalnego działania, mającego na celu usunięcie lub zminimalizowanie bodźca stresowego;
- później dopisano kolejną formę zachowania się w sytuacji kryzysowej, jaką jest unikanie i polega na odrzucaniu od siebie myśli o zasadniczym problemie, niedopuszczaniu do przeżywania go i angażowania się w rozwiązanie sytuacji stresowej ;

*(człowiek niejako „ucieka” od problemu, wykonując czynności zastępcze — może na przykład robić zakupy, sprzątać, spać, gotować, oglądać telewizję lub poszukiwać kontaktów towarzyskich).*

# Udzielanie pomocy

- **w czasie udzielania pomocy** musimy zachować spokój i zdecydowanie w działaniu: Pewność siebie oraz sprawne działanie wpłynie stabilizująco na wszystkich uczestników zdarzenia;
- organizować wsparcie dla dzieci przebywających na miejscu zdarzenia: **skorzystać należy** z pomocy dorosłych kobiet, kojarzących się dziecku z ciepłem i bezpieczeństwem;
- obserwować zachowania ludzi, być czujnym, ale także wrażliwym;
- dbać o bezpieczeństwo własne, kolegów i pozostałych uczestników. Udzielać wsparcia niezwłocznie;
- **pamiętaj! mów prawdę, tylko prawdę, ale nie koniecznie całą prawdę!** nie zmyślaj, nie ubarwiaj, nie obiecuj niemożliwego. Pamiętaj! udzielona informacja, która jest prawdą może pogorszyć stan osoby, której udzielasz pomocy, odebrać jej wole walki i przetrwania, a nawet wyzwolić zachowania agresywne.

# Jak udzielać wsparcia psychicznego w działaniach ratowniczych?

- ▶ podejmować czynności, wobec osób, które są w stanie nagłego kryzysu psychologicznego,

poprawa stanu poszkodowanego jest sprawą nadrzędną i oczywistą w środowisku osób na co dzień ratujących zdrowie i życie.

- ▶ *czy wszyscy rozumieją z czego owe czynności powinny się składać?*

Nie tylko z obsługi technicznej zdarzenia czy zaopatrzenia medycznego poszkodowanych, ale także (co bardzo ważne!) wsparcia psychologicznego.

Takimi naturalnymi predyspozycjami są: empatia, komunikatywność, opanowanie, wycucie czy rozumienie drugiej osoby. Przede wszystkim do tego potrzebna jest nasze zaangażowanie. Żeby je zyskać, potrzebna jest wiedza.

- ▶ Dlaczego jest to takie ważne? Trzeba mieć na uwadze ogromny stres, niepokój, bezradność, czy poczucie winy osoby która wymaga naszej pomocy. Tak ogromne obciążenie psychiczne jakie posiada poszkodowany (np. podczas powodzi, pożaru, wypadku, trzęsienia ziemi), nie występuje w codziennym życiu i często jest nieporównywalne w kontekście całego doświadczenia życiowego. Ta nowa, traumatyczna, przytłaczająca sytuacja odciska piętno na tyle mocno, że w przyszłości bardzo często powoduje dolegliwość rozumianą pod pojęciem zespołu stresu pourazowego.

# Udzielanie pomocy

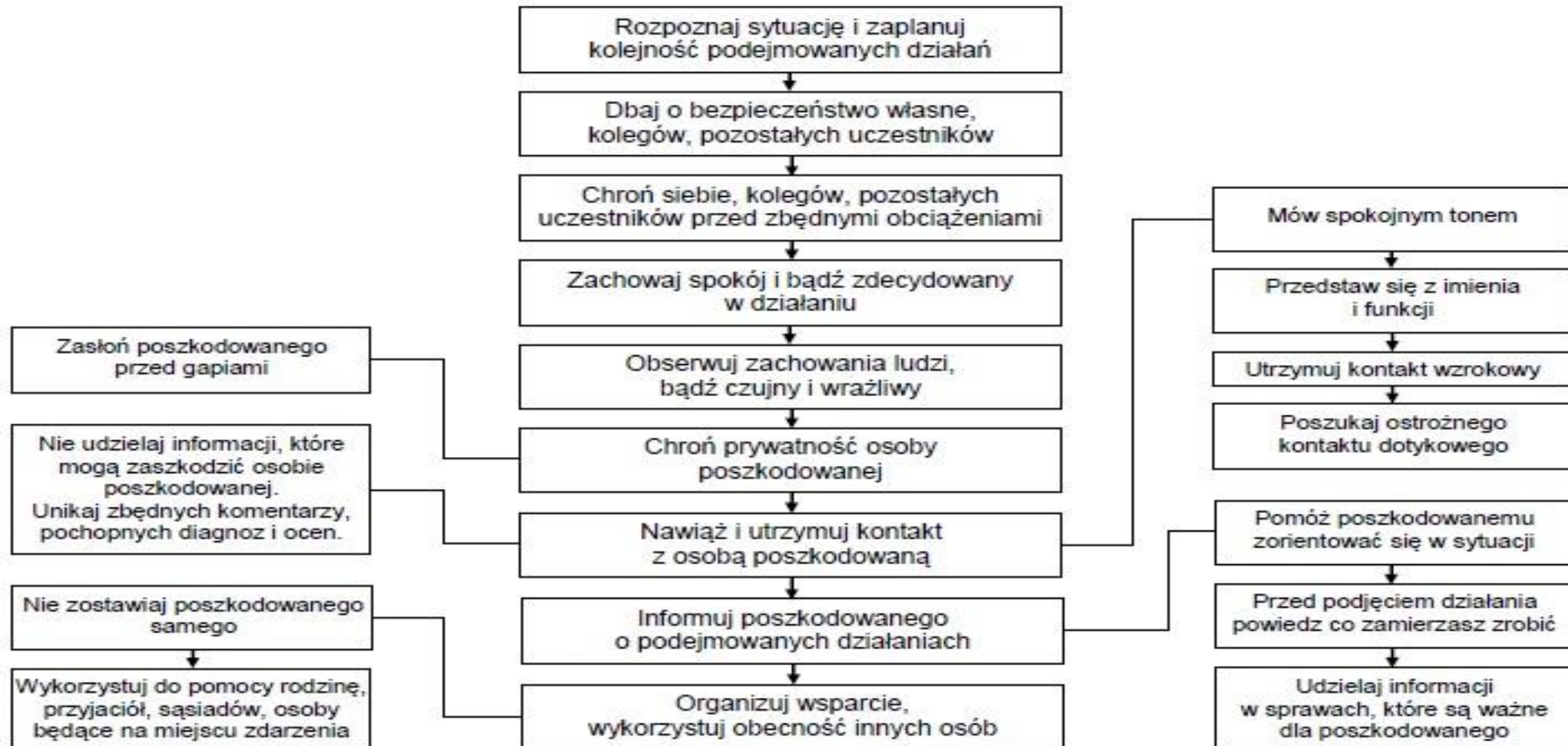
- Dlatego....., potrzeba bliskości i zaufania ratowanego do ratującego, zaufanie niezbędne, przecież swoje zdrowie powierzamy w ręce obcej osoby. Ważne jest by ratownicy udzielający pomocy osobom poszkodowanym, posiadali podstawowy zasób empatii (umiejętności zrozumienia poszkodowanego, zdolności do współodczuwania z nimi uczuć i emocji.....choć wiadomo, że zbyt mocne przeżywanie nieszczęścia może dekoncentrować i utrudniać skuteczne niesienie pomocy, a w dalszej perspektywie nieść ryzyko chorób zawodowych o podłożu psychologicznym);
- kolejnym istotnym elementem jest **komunikacja ratownik-poszkodowany**; ratownik musi być komunikatywny, mianowicie: zachowujący spokój, działający uspokajająco, profesjonalnie, pewnie. Krótko i zwięźle powinien wyjaśnić kwestie dotyczące sytuacji w jakiej znalazł się poszkodowany, przy czym ratownik powinien być neutralny stabilny, nieoceniający zdarzenia. W rozmowie ratownik musi się upewnić, czy został zrozumiany;

➤ ratownik musi mieć na uwadze nietypowe, często skrajne zachowania i obelgi

# Zasady udzielania wsparcia psychologicznego

Zasady udzielania wsparcia psychicznego / psychologicznego osobom uczestniczącym w działaniach ratowniczych

Procedura 22



# Udzielanie pomocy medycznej

- ▶ W etapie ratowniczym zakłada się uczestnictwo formacji obrony cywilnej ratownictwa ogólnego i będzie ono obejmować
  - odszukiwanie ludzi w rejonie porażenia, udzielanie im pierwszej pomocy,
  - wyniesienie poza rejon zagrożenia oraz umieszczenie w punktach zbiórki porażonych z zapewnieniem tam właściwej opieki medycznej.
  - następnie ranni ci zostaną ewakuowani do punktów pomocy medycznej (PPM).
  
- ▶ Drugi etap, leczniczy obejmuje :
  - ewakuację porażonych do szpitali lub zastępczych miejsc szpitalnych, wykonanie pełnych zabiegów specjalistycznych, a następnie rehabilitacji.
  
- ▶ Udzielanie poszkodowanym w rejonach porażenia pomocy medycznej obejmuje:
  - 1) pierwszą pomoc medyczną,
  - 2) ewakuację medyczną,
  - 3) pierwszą pomoc lekarską.



# Jak udzielać wsparcia psychicznego w działaniach ratowniczych?

- **Aktywne słuchanie**, jest podstawowym narzędziem dobrego kontaktu i porozumienia się z drugim człowiekiem;
- pełne zaangażowanie i dążenie do jak najlepszego zrozumienia osoby poszkodowanej;
- zadawanie pytań dotyczących wypowiedzi, dopytuj i konkretyzuj niejasne zdania, pomagaj mówić, ale tak by nie zakłócać wypowiedzi;
- parafrazuj, własnymi słowami mów to co powiedziała osoba poszkodowana. „Rozumiem, że chce Pani/Pan powiedzieć...”, „Czuje Pani/Pan, że...”
- sygnalizuj swoje zainteresowanie, kiwaj głową, utrzymuj kontakt wzrokowy, trzymaj za rękę jeśli nie przeszkadza to danej osobie (kontakt statyczny np. trzymanie za rękę, jest skuteczniejszy od kontaktu dynamicznego np. głaskanie) używaj słów „Tak”, „mhm”, „rozumiem”, aby osoba czuła się słuchana;
- nie oceniaj, nie bagatelizuj, nawet jeśli osoba ciężko ranna martwi się o błahe sprawy (ona jest w szoku).

# Jak udzielać wsparcia psychicznego w działaniach ratowniczych?

- **Wsparcie informacyjne**, udzielanie takich informacji poszkodowanemu, które przyczynią się do poprawy jego stanu psychicznego, lepszego zrozumienia sytuacji i zachęcenia do współpracy:
  - „Pani Kasiu, uczestniczyła Pani w wypadku, udzielię Pani pierwszej pomocy, pogotowie jest już w drodze, wszystko będzie w porządku”
  - „Panie Piotrze, założę Panu kołnierz ortopedyczny żeby ustabilizować odcinek szyjny kręgosłupa, proszę powiedzieć gdyby było Panu niewygodnie, poprawię go”
  - „Nazywam się Dawid, jestem ratownikiem, pomogę Pani i będę z Panią do przyjazdu pogotowia, proszę się nie martwić. Jak się Pani czuje?”
  - „Wykonamy dojścia do Pana nóg, które są zakleszczone, kolega będzie osłaniał Pana ciało kocem i deską dla bezpieczeństwa, może Pan poczuć ból, ale zrobimy to najszybciej i najdelikatniej jak się da”

# Jak udzielać wsparcia psychicznego w działaniach ratowniczych?

- „Czy powiadomić kogoś o wypadku?”
- „Ma Pan rozciętą nogę, ale nie jest to groźne, zaraz Pana opatrzymy, wszystko jest pod kontrolą”
- Wykorzystaj „dobre informacje”, poinformuj, że jego rzeczy są zabezpieczone przez policję, rodzinie nic wielkiego się nie stało i zostali zabrani już do szpitala.
- Na bieżąco informuj poszkodowanego co dzieje się wokół niego i w jaki sposób będziesz mu pomagał, w jaki sposób zostanie ewakuowany/przetransportowany.
- Jeśli musisz opuścić daną osobę poinformuj ją kiedy do niej wrócisz. Uspokój ją swoim spokojem i stanowczością.
- Mów prawdę, ale nie koniecznie całą prawdę. Jeśli ktoś nie zapyta o szczegóły, nie opowiadaj ich samemu.

# Kilka słów o zagrożeniach dotyczących samych ratowników.

- ▶ Ratownicy podczas działań niemal nieustannie narażeni są na działania silnego stresu. Bardzo często spotykają się z ludzkim cierpieniem, bezradnością, a niejednokrotnie i śmiercią. Zagrożenia które wynikają z takiej pracy niosą tak samo krótko jak i długofalowe skutki.

Nie da się zapobiec zapamiętywaniu kryzysowych momentów, ludzkich twarzy, przerażających widoków, wszystko to w mniejszym lub większym stopniu zatrzymuje się w naszej pamięci i odbija się na nas.

# Kilka słów o zagrożeniach dotyczących samych ratowników.

- Ratownicy nie powinni uczestniczyć w działaniach, w których nie muszą uczestniczyć. Nikomu przecież nie zależy na obserwowaniu makabrycznych scen ponad to co jest związane z obowiązkami i rzeczywistym działaniem. Ratownik musi korzystać z doświadczenia bardziej doświadczonych ludzi, musi opierać się na sile i zgraniu grupy.
- Każdego pracownika służb ratowniczych, czy innych związanych z udzielaniem pomocy osobom poszkodowanym może dotknąć problem **wypalenia zawodowego**. Występuje on gdy praca która dotąd sprawiała przyjemność i napędzała do rozwoju zawodowego, przestaje dawać satysfakcję. Jest to wynik stresu występującego na skutek przepracowania lub nie stosowania się do ogólnie przyjętych zasad higieny, i bezpieczeństwa pracy. Wypalenie zawodowe dotyczy najczęściej osób które na co dzień muszą uczestniczyć w bezpośrednich kontaktach z ludźmi, rozwiązują problemy innych osób, pomagają im i z tego powodu

# Kilka słów o zagrożeniach dotyczących samych ratowników.

- Aby efektywnie zapobiegać wypaleniu zawodowemu, należy przestrzegać podstawowych zasad zdrowego stylu życia:
  - nie przekraczać zalecanych godzin pracy w tygodniu,
  - posiadać własne hobby poza wykonywanym zawodem, tak by móc oderwać się od pracy i zrelaksować,
  - do tego wszystkiego można dodać uśmiech,
  - pozytywne nastawianie w czasie pracy,
  - ustalenie priorytetów i jasnych celów zawodowych.

# Kilka słów o zagrożeniach dotyczących samych ratowników.

- Beata Sabała-Zielińska (dziennikarka, autorka książki "TOPR 2. Nie każdy wróci") napisała o silnej więzi, która łączy toprowców. - Oni muszą na sobie polegać, to jest to braterstwo liny, że ja tak bardzo ufam swojemu koledze, że mogę z nim pójść na najtrudniejszą akcję i wiem, że on jest doskonale wyszkolony i zrobi wszystko, żebym ja także był bezpieczny. Stąd biorą się te przyjaźnie, więzy nie do rozerwania. Partnerki ratowników wiedzą, że TOPR jest najważniejszy. Oni tworzą swoiste trójki: on, ona i TOPR..
- udzielanie pomocy górnikom w kopalniach zagrożonych skutkami zdarzeń związanych z pożarami podziemnymi, wybuchami gazów kopalnianych i pyłu węglowego, wyrzutami gazów i skał, zawałami skał i tąpnięciami, gwałtownymi wdarciami wody do wyrobisk górniczych.



**➔ DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ**

