

Działania psychologów na stałe  
wpisały się już w służbę strażaków.

Poprzednie zasady organizacji  
i funkcjonowania systemu pomocy  
psychologicznej w PSP  
obowiązywały od 2009 r. Realia się  
zmieniły, pojawiła się więc potrzeba  
zaktualizowania tej regulacji.  
O nowych zasadach w rozmowie ze  
st. bryg. Cezarym Dobrodziejem  
– koordynatorem ds. pomocy  
psychologicznej w PSP.



# Psychologiczny porządek

## **Z czego wynikała potrzeba wprowadzenia zmian w obowiązujących zasadach organizacji i funkcjonowania systemu pomocy psychologicznej w PSP?**

Pierwsze zasady były tworzone nieco intuicyjnie. Wszyscy psychologowie, którzy przed 2009 r. pracowali w komendach wojewódzkich i szkołach PSP, robili to, co wydawało im się najlepsze dla strażaków i dla służby. Korzystaliśmy wówczas z rozwiązań stosowanych w innych krajach oraz z pomysłów realizowanych w Polsce, np. w wojsku, policji czy straży granicznej. Ale choć znaliśmy już wówczas konkretne wyniki badań dotyczących skutków doświadczanego przez strażaków stresu, również traumatycznego, przeprowadzonych przez

Instytut Medycyny Pracy w Łodzi, choć dysponowaliśmy wskazówkami, dlaczego i jak przeciwdziałać jego konsekwencjom – temat psychologów i profilaktyki zdrowia psychicznego w służbie nie należał do najistotniejszych. W 2008 r. na jednym ze spotkań psychologów ustaliliśmy, że najwyższy czas usystematyzować nasze działania i wtedy powstały zasady obowiązujące od listopada 2009 r.

W kolejnych latach pytaliśmy często strażaków, co sądzą o naszej pracy. Prowadziliśmy również badania ankietowe i analizy. Obserwując zmieniającą się rzeczywistość, zauważaliśmy zmiany zachodzące w naszej formacji. Zarówno te korzystne, jak i niepokojące. Jako służba jesteśmy przygotowani do działania w każdej sytuacji i w każdych warunkach.

Tym, co może budzić niepokój w aspekcie psychologicznym, społecznym i organizacyjnym, poza oczywistymi zagrożeniami i obciążeniami wynikające ze specyfiki i charakteru służby, jest m.in. spadek poczucia tożsamości z misją służby, rozluźnienie więzi społecznych w strażackiej rodzinie czy utrata poczucia wsparcia.

Ostatnie lata pokazują, że problemy, które dotyczą polskie społeczeństwo, tj. depresja, nerwice, związane z tym próby samobójcze czy samobójstwa, są również udziałem naszych funkcjonariuszy i pracowników. Nie tylko stres i obciążenia związane ze służbą, lecz także problemy osobiste, rodzinne, finansowe są przyczyną ich gorszej kondycji psychofizycznej. Zatem nasze działania profilaktyczne obejmują

ją nie tylko profilaktykę PTSD, spoglądamy na strażaka szerzej, również widząc jego codzienność poza służbą. Nasze nowe zasady są więc odpowiedzią na zaistniałe zmiany.

### **Jakie są najbardziej nowatorskie i rewolucyjne rozwiązania przewidziane w nowej regulacji?**

Trudno mówić o rewolucji. Głównym, bardzo ogólnym celem zasad z 2009 r. było utrzymanie wysokiej kondycji psychofizycznej strażaków PSP. Teraz na pierwszym miejscu znajduje się merytoryczna pomoc i wspieranie kadry kierowniczej i dowódczej w zakresie psychologicznych aspektów służby, profilaktyki stresu i zarządzania zasobami ludzkimi. Nadal zajmujemy się utrzymaniem wysokiej kondycji psychofizycznej funkcjonariuszy i pracowników, a także osłoną psychologiczną strażaków uczestniczących w sytuacjach kryzysowych oraz wykonujących zadania w ekstremalnie trudnych warunkach. Nasze działania rozszerzone zostały jednak o obszary przeciwdziałania patologiom społecznym, również tym, pojawiającym się w miejscu pracy, oraz o szeroko rozumianą promocję i ochronę zdrowia psychicznego strażaków i pracowników cywilnych.

Prowadzone obecnie przez psychologów PSP oddziaływania profilaktyczne wynikają oczywiście ze zdiagnozowanych potrzeb, ale są również wypełnieniem zadań Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020, określonych do realizacji przez poszczególne resorty i służby.

### **Wspomniał Pan o zarządzaniu zasobami ludzkimi. To kojarzy się z procesem rekrutacji.**

Nie idziemy na razie w tym kierunku. Jedynym zespołem zajmującym się bezpośrednio naborem jest pracownia psychologiczna w Szkole Głównej Służby Pożarniczej, która przede wszystkim zajmuje się badaniami psychologicznymi i oceną predyspozycji do służby i do SGSP. Musimy pamiętać, że psychologów jest zbyt mało, by można ich włączyć w procedurę naboru. Nasz udział w zarządzaniu zasobami ludzkimi rozumiemy bardziej jako konsultacje oraz doradztwo dla kadry kierowniczej i dowódczej w zakresie budowania zespołu, wykorzystywania jego potencjału, efektywnego motywowania, przeciwdziałania i rozwiązywania konfliktów, ale także profilaktyki i reagowania na przejawy „patologii” w miejscu pracy, takich jak za-

chowania agresywne, przemocowe, mobbingowe czy dyskryminacyjne.

### **Zasady określają, że jeden psycholog przypada na 1000 strażaków, nie może być ich mniej niż dwóch w województwie. Skąd ta liczba?**

Kryterium to pojawiło się już przy pierwszych zasadach. Wydaje mi się, że przelicznik ten został zaproponowany analogicznie do historycznej próby określenia liczby strażaków koniecznych do zapewnienia bezpieczeństwa obywatelom naszego kraju, podjętej przy tworzeniu PSP. Analizując wówczas dane z innych krajów europejskich, przelicznik ten określono jako: jeden strażak na każdy 1000 mieszkańców.

Jeśli chodzi natomiast o drugi warunek – mamy województwa, w których jest około 1000 strażaków. Po co na takim terenie aż dwóch psychologów? Zwróćmy jednak uwagę na fakt, że gdy następuje tragiczne wydarzenie, oczekiwana jest dyspozycyjność psychologów. Na dobrą sprawę powinni być dostępni 24 godz. na dobę. Już samo stwierdzenie, że są dostępni na okrągło, jest nadużyciem, a jeśli miałyby to być jedna osoba, to jej dostępność w ogóle byłaby iluzją. Są urlopy, psychologzy podnoszą swoje kwalifikacje, zdarza się że chorują itp. Jest jeszcze jedna ważna przyczyna takiego zapisu. Psycholodzy PSP w swojej codziennej pracy (konsultacyjnej, poradniczej i interwencyjnej) często spotykają się z bardzo trudnymi sytuacjami, które najczęściej wymagają podjęcia szybkich i trafnych decyzji o rodzaju niezbędnej pomocy. Wpływ na osobę potrzebującą wsparcia zależy nie tylko od wiedzy teoretycznej i cech osobistych psychologa, lecz także od jego aktualnej kondycji psychofizycznej. W codziennej pracy psychologa wymagane są zatem konsultacje superwizyjne, które dają szansę z jednej strony na zweryfikowanie podjętych decyzji i działań podjętych np. w ramach interwencji, z drugiej zaś – dają możliwość odreagowania psychicznego i uzyskania wsparcia.

### **Zasady także wspominają o superwizji.**

To nowość. Od kilkunastu lat pracujemy głównie we własnym gronie. Jeśli więc popełnialiśmy jakieś błędy, to istniało niebezpieczeństwo, że ich nie zauważymy i nie wyeliminujemy. Dwa lata temu, aby zapewnić wysokie standardy naszych usług oraz w trosce o zapewnienie komfortu i higieny pracy psychologów, wprowadziliśmy obowiązek uczestniczenia w spotkaniach konsultacyjno-

-superwizyjnych. Dalej jednak odbywały się one w naszym własnym gronie. Dopiero w tym roku sięgnęliśmy po profesjonalnego superwizora, osobę z zewnątrz, certyfikowaną przez Polskie Towarzystwo Psychoterapii Integrytywnej oraz Europejskie Stowarzyszenie Psychoterapeutów.

### **W jaki sposób ten zewnętrzny superwizor, o którym Pan mówił, przekazuje swoje uwagi? Na bieżąco, podczas spotkań, czy sporządza jakiś dokument?**

To jest superwizja grupowa. Mamy dwa zespoły: wschód i zachód – o tym także mówią zasady. Przyjęliśmy taki podział, ponieważ bardzo trudno pracować superwizyjnie w zespole składającym się z ponad 25 osób [obecnie w PSP zatrudnionych jest 27 psychologów – przyp. red.]. Spotkania są całonocne, zaczynają się od zebrania informacji, kto z jakim problemem chciałby się zgłosić. To najczęściej bieżące sprawy, prowadzone przez psychologów, które po prostu są bardzo trudne i złożone. Są bardzo szczegółowo omawiane. Najpierw przedstawiany jest stan faktyczny – oczywiście bez danych pozwalających zidentyfikować konkretnego podopiecznego, następnie pomoc, której udzielono i to, co się dzieje obecnie. Jest to analizowane na bieżąco przez superwizora o bardzo wysokich kwalifikacjach. Wszyscy uczestnicy spotkania mogą także dzielić się swoimi doświadczeniami z podobnych sytuacji.

Superwizorzy często podkreślają, że psycholog zbyt dużo przyjmuje na swoje barki, zdejmując w ten sposób odpowiedzialność z najbliższych: rodziny, przyjaciół, kolegów. Wyręcza ich w trudnym zadaniu organizowania i udzielania pomocy. Ważne jest wytyczenie granic, wyraźne wskazanie, że od tego jest np. rodzina, przełożony czy lekarz psychiatra. Jeśli powie to zewnętrzny, obiektywny specjalista, psycholog przyjmie to inaczej. Działa tutaj siła autorytetu i niezależności.

### **Psycholog ma możliwość pomagania potrzebującym z własnej inicjatywy. Jak dotrzeć do osoby potrzebującej pomocy, skoro pod opieką każdego znajduje się aż 1000 strażaków?**

Najczęściej osoby potrzebujące same się do nas zgłaszają. W ostatnich 5 latach psychologzy udzielili ponad 15,5 tys. konsultacji, a w 600 podjętych interwencjach – udzielili pomocy 4,5 tys. osób. Psycholog może dostrzec problem i złożyć ofertę pomocy wtedy, kiedy

ma kontakt ze strażakami. W minionych 5 latach, przy okazji różnych szkoleń z zakresu psychoedukacji, spotkaliśmy się z ponad 50 tys. strażaków. Szkolenia te w zdecydowanej większości prowadzone były na terenie jednostek ratowniczo-gaśniczych. Takie spotkania stwarzają warunki do lepszego poznania się i budowania zaufania. Jednym z narzędzi pracy psychologa jest obserwacja. Dość łatwo rozpoznać człowieka, który jest w kryzysie, przeżywa jakąś trudną sytuację. Proszę sobie wyobrazić, że na szkoleniu znajduje się osoba bardzo smutna, wycofana, zamknięta w sobie. Widać, że jest czymś bardzo przejęta, łatwo się irytuje, reaguje nadpobudliwie czy wręcz agresywnie. Psycholog może więc wyjść z inicjatywą, podejść i zapytać: co się dzieje? czy mogę panu/pani pomóc? oraz zadeklarować konkretną pomoc. Często okazuje się strażacy przed spotkaniem ze swoim psychologiem w ogóle nie brali pod uwagę szukania pomocy u specjalisty.

**Szkolenia są więc bardzo istotne ze względu na kontakt z samymi strażakami i pracownikami. Czy nowy zapis, dotyczący obowiązku posiadania umiejętności prowadzenia takich szkoleń, jest z tym związany?**

Również. Obowiązek ten wynika jednak także z samego faktu, że prowadzenie takich szkoleń dla osób dorosłych nie jest łatwe. Zorganizowaliśmy w ciągu tych 6 lat cztery przedsięwzięcia szkoleniowe poświęcone metodyce prowadzenia szkoleń. Zespoły superwizyjne psychologów PSP także zajmują się opracowywaniem programów szkoleń doskonalących i przygotowaniem materiałów do ich realizacji. Doskonaliśmy swój warsztat. Te umiejętności są więc niezwykle ważne i potrzebne w pracy psychoprofilaktycznej psychologów. Realizowana w ramach systemu pomocy psychologicznej w PSP działalność psychoedukacyjna jest głównym filarem systemu. Dla przykładu każdy psycholog w ciągu roku ma przeprowadzić szkolenia z profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych w środowisku służby w pięciu jednostkach ratowniczo-gaśniczych (na każdej zmianie) oraz szkolenia z np.: stresu, wypalenia zawodowego, wsparcia psychicznego – w siedmiu jednostkach (również na każdej zmianie). Szkolenia są dobrą okazją do wzajemnego poznania się psychologa i strażaków. To jest bardzo ważne, bo w sytuacji trudnej łatwiej zadzwonić do osoby, którą znamy np. ze szkolenia, niż do anonimowego psychologa, którego numer telefonu wisi na kartce w PSK.

**Co daje taka edukacja? Przynosi wymierne rezultaty?**

Wiedza i umiejętności to klucz do lepszego życia, do decydowania o sobie w większym zakresie i wykorzystywania osiągnięć cywilizacyjnych. Zaobserwowaliśmy np., że mimo wzrostu liczby interwencji podejmowanych przez strażaków spada liczba interwencji psychologów po trudnych zdarzeniach. Dzięki psychoedukacji strażacy po prostu coraz lepiej radzą sobie w trudnych sytuacjach. Ich dowódcy są lepiej przygotowani do samodzielnego organizowania i udzielania wsparcia swoim podwładnym. Psycholodzy stali się bardziej naturalnym elementem służby – jest to też adekwatne do tego, co dzieje się w społeczeństwie. Psycholog czy psychiatra to nie jest już coś dziwnego, a korzystanie z jego usług staje się bardziej akceptowalnym rozwiązaniem.

**W zasadach można odnaleźć szereg wymogów związanych z prowadzeniem dokumentacji pracy psychologa. Jest on zobowiązany do przygotowywania sprawozdań i analiz, przekazywania wniosków i ustaleń z konsultacji ze strażakiem skierowanym przez kierownika jednostki PSP, do prowadzenia książki ewidencji pracy psychologa i karty pomocy psychologicznej. Czy nie rodzi to pewnych wątpliwości, że jednak o tych problemach dowiedzą się osoby inne niż sam psycholog?**

Każdy psycholog zobowiązany jest do dokumentowania swojej pracy. Gromadzone materiały często dotyczą spraw prywatnych czy nawet intymnych danej osoby, a w związku z tym podlegają szczególnej ochronie prawnej. Dlatego tak duży nacisk w naszych zasadach położony jest na ich ochronę. Osoba zgłaszająca się do psychologa zawsze musi wyrazić zgodę na założenie tej dokumentacji.

**Brak zgody na założenie dokumentacji będzie oznaczał jednocześnie brak możliwości otrzymania pomocy?**

Taka osoba nie otrzyma bezpośredniej pomocy od psychologa PSP. Zawsze jednak może liczyć na pośredniczenie w zorganizowaniu jej na zewnątrz, poza służbą. Rozumiem niepokój i podejrzliwość związaną z wizytą u psychologa i dokumentowaniem przez niego wrażliwych informacji. Moje doświadczenie zawodowe to jednak także praca w poradni zdrowia psychicznego. Proszę uwierzyć, nie było niczym nadzwyczajnym, że psycholog

prowadził tam książkę ewidencji pracy, w której każdy pacjent był wpisany, miał też założoną swoją kartę. Dokumentacja jest standardem dla wszystkich specjalistów.

**Oczywiście, tylko mamy tutaj nieco inną sytuację, bo w poradni zdrowia psychicznego dokumentacja jest na zewnątrz. W omawianym przypadku psycholog także jest w służbie.**

Sam fakt, że psycholog jest elementem formacji, niczego tutaj nie zmienia. W pierwszej kolejności psychologa w służbie obowiązują zasady zawodowe psychologa.

Zmienia się również świadomość samych przełożonych – nikt nie wymaga od psychologa szczegółowych informacji o danej osobie, jej sprawie czy problemie. Oczekuje się od niego sposobu na rozwiązanie problemu.

Weźmy dla przykładu sytuację, w której przełożony kieruje strażaka na konsultację do psychologa PSP. Niepokój dowódcy budzą jego dziwne zachowania, niesubordynacja i konfliktowość. Pojawiające się upomnienia i notatki niczego nie zmieniają, nie przynoszą oczekiwanych efektów. Przełożony oczywiście dysponuje narzędziami dyscyplinującymi. Może również, zgodnie z prawem, pozbyć się niewygodnego strażaka, pisząc jedną i drugą negatywną opinię okresową. Może jeszcze skierować go na komisję lekarską, w celu orzeczenia jego przydatności do służby – opisując szczegółowo, co się dzieje. Może jednak spróbować pomóc takiemu strażakowi w zdiagnozowaniu problemu i znalezieniu właściwej, skutecznej dla niego formy pomocy. Zaczynając od konsultacji psychologicznej. W takim przypadku przełożony wzywa strażaka i przedstawia mu wszystkie możliwości, którymi dysponuje. Sam strażak może zdecydować, którą drogę wybiera. Jeśli nie chce skorzystać z oferowanej mu formy pomocy, otrzymuje skierowanie na komisję lekarską.

Możliwość skorzystania z konsultacji psychologicznej jest więc elementem pomagającym w rozstrzygnięciu trudnych spraw oraz kolejnym narzędziem oddziaływania dla dowódcy. Druk skierowania na konsultację psychologiczną, jako dokument o charakterze oficjalnym, chroni również przed ewentualnymi nadużyciami. Kierownik jednostki organizacyjnej PSP, kierując strażaka na konsultację, zobowiązany jest jednoznacznie określić i zapisać przyczynę. Taki strażak zna powody i musi wyrazić zgodę na konsultację. Dokumentowanie naszej pracy zwiększa jej transparentność – strażak wie, dlaczego zostaje skierowany do psychologa, ma wgląd w informacje zwrot-

ne. Ma też prawo powiedzieć „nie wyrażam zgody” – nic nie dzieje się za jego plecami. Wcześniej było większe pole do nadużyć.

**Do przełożonego mają wrócić wnioski z tej konsultacji.**

Oczywiście. Chodzi przecież o znalezienie przyczyn problemu i pomysłu na jego rozwiązanie. Zapewne znowu pojawi się niepokój. A co z poufnością? Nikt nie będzie opisywał życia i problemów danego strażaka. W zależności od rodzaju problemu, we wnioskach i ustaleniach z konsultacji znajdzie się jedynie informacja typu: brak zastrzeżeń, wskazane skierowanie na obóz kondycyjno-profilaktyczny, wskazane czasowe przeniesienie do zadań mniej obciążających psychicznie, zalecana konsultacja specjalisty do spraw uzależnień, zalecana konsultacja psychiatryczna czy – w skrajnych przypadkach – wskazane skierowanie na komisje lekarską.

Dokumentowanie pracy psychologa ma również prozaiczny wymiar porządkujący. Zgłasza się do niego wiele osób, z bardzo różnymi sprawami. Trudno zapamiętać każdą z nich. A niektóre toczą się wiele tygodni czy

miesiący. Jeśli więc ktoś przychodzi na kolejne spotkanie, to warto mieć notatki i przygotować się do niego. Zdarzają się także sytuacje, gdy ktoś przychodzi po zaświadczenie, że korzystał z pomocy psychologicznej. Mamy wtedy całą historię sprawy i podstawę do jego wydania.

**Nowym elementem zasad, na który warto zwrócić uwagę, jest kodeks etyczny psychologa PSP. Skąd potrzeba umieszczania w zasadach takiej tematyki, przecież psycholodzy mają swoją etykę zawodową – kodeks się zresztą do niej odwołuje.**

Każdy psycholog powinien wiedzieć, jakie zasady go obowiązują i być świadomym szczególnej odpowiedzialności wynikającej ze specyfiki wykonywanego zawodu. Zakładam, że tak jest. Kodeks został upubliczniony po to, by także strażacy i pracownicy mieli do niego wgląd. By móc się z niego dowiedzieć jakie wymagania stawiane są psychologom oraz jaka jest ich odpowiedzialność zawodowa. Jesteśmy zobowiązani np. do zachowania tajemnicy zawodowej, zawsze o tym mówimy. Mimo to wyjawianie swoich sekretów budzi obawy. Po-

kazujemy więc, że zgodnie z kodeksem: „Psycholog obowiązuje przestrzeganie tajemnicy zawodowej. Ujawnienie wiadomości objętych tajemnicą zawodową może nastąpić jedynie wtedy, gdy poważnie zagrożone jest bezpieczeństwo klienta lub innych osób”. Zależało nam na transparentności naszej pracy i zasad, którymi się kierujemy.

**Gdyby mógł pan wybrać, to który zapis nowych zasad jest najważniejszy?**

Jest ich wiele, ale to, co najważniejsze do osiągnięcia założonych w systemie celów, nie zostało w dokumencie zapisane. System pomocy psychologicznej w PSP wdrażają i realizują przełożeni, psycholodzy mają im jedynie pomóc. Nie ma systemu bez kadry kierowniczej i dowódczej. Nieoceniona jest również wrażliwość na problemy kolegów, najbliższego otoczenia, która wzmacniana jest psychoedukacją. To właśnie osoby z najbliższego otoczenia najwcześniej rozpoznają problem i od czasu ich reakcji czasami bardzo dużo zależy. Żeby system istniał, potrzebna jest współpraca, zaufanie i zrozumienie istoty pomocy.

rozmawiała Monika Krajewska

REKLAMA