

Strona znajduje się w archiwum.



## „112” NIE ŚWIĘTUJE

Data publikacji 02.04.2010

**Po drugiej stronie jest wszystko - wypadki, kolizje, pożary, ludzkie tragedie, duże i małe, pomyłki, głupie żarty, szeptaki i krzyki. Całe bogactwo zdarzeń i ludzi skrytych za słuchawką telefoniczną. Nigdy nie ma dwóch jednakowych rozmów. Zawsze jest natomiast ogromna odpowiedzialność za zdrowie i życie ludzkie - czytamy w najnowszym numerze „Stołecznego Magazynu Policyjnego”.**



### Jak Marylka ze „Złotopolskich”

Służbową dojrzałość młodszy aspirant Małgorzata Rempalska osiągnie już w kwietniu tego roku. Minie jej dokładnie 18 lat pracy w Policji. Trafiła do formacji przypadkiem, z ciekawości i dziecięcej fascynacji białymi czapkami policjantów z „drogówki”. W swojej karierze miała raz lepsze, raz gorsze czasy. Pracowała na dyżurce Dworca Centralnego, później na Śródmieściu, przez rok w Wydziale Wywiadowczo-Patrolowym KSP, aby w końcu osiąść na stanowisku operatora pogotowia Policji w Stołecznym Stanowisku Kierowania KSP. To miało być tylko krótkie zastępstwo, a przemieniło się w trwałą związek z 10-letnim stażem. Odpowiedzialny, wymagający, poważny, ale bez rutyny, zazdrości i rywalizacji.

### Mydło i powidło

Podczas 12-godzinnej służby jeden operator numeru „112” przyjmuje około 300 zgłoszeń. Na jednej zmianie działa do 10 stanowisk. Zmieniają się rozmówcy, tembr głosu, zdarzenia, miejsca. Trudno spamiętać wszystkie. Nawet przy większych i bardzo medialnych sprawach nie da się śledzić ich przebiegu. W pracy słychać następne „drrrr”, a po służbie wpada się w wir życia domowego.

„112” służy nie tylko jako telefon alarmowy, ale jak się okazuje biuro numerów, biuro porad prawnych, medycznych oraz psychologicznych. Niektórzy zamawiają przeprowadzki, albo po prostu chcą ponarzekać na nieznośnego sąsiada. Jak kamienie zrzucają swoje mniej lub bardziej ważne problemy. Osoby starsze chcą sobie często z kimś pogawędzić. Zdarzają się jednak większe nieporozumienia. Wielu rozmówców żąda podania numeru PIN do swojego telefonu komórkowego. Okazuje się, że po zablokowaniu telefonu właściciel, próbując nerwowo uruchomić aparat, zamiast do operatora łączy się automatycznie z numerem alarmowym „112”. Wyprostowanie całej sprawy zajmuje co najmniej kilkanaście bezcennych minut, a często grozi utratą resztek cierpliwości.

Praca wydawałoby się nie wpływa na codzienność Pani Małgorzaty. Nie reaguje nerwowo na dźwięk telefonu w domu. Tylko raz wyrwało jej się do słuchawki „Policja słucham”. Najbliżsi wiedzą, że zawsze mogą liczyć u niej na wyrozumiałość, spokój i zdrowy rozsądek. Unika dawania tzw. dobrych rad.

- Życie osobiste rządzi się innymi prawami – przyznaje Pani Małgorzata. Trudniej decydować i częściej trzeba iść na kompromis.

Wie, że już samo wysłuchanie problemu powoduje, że dzwoniący czują się lepiej, a często sami znajdują najlepsze rozwiązanie. Do tego potrzebny jest jednak kontakt z drugim człowiekiem.

### **Minuty przeznaczenia**

Po 10 latach sumiennej pracy na stanowisku operatora spotkało ją wyjątkowe uznanie. Podczas marcowej odprawy kadry kierowniczej z rąk insp. Adama Mularza – Komendanta Stołecznego Policji otrzymała wyróżnienie za szybką interwencję, a w efekcie uratowanie życia 17-letniej dziewczynie. List z podziękowaniami nadesłali do komendanta wdzięczni rodzice. Matka nastolatki, z zawodu pielęgniarka, doskonale zdawała sobie sprawę z zagrożenia, jakie czyhało na jej dziecko.

To wyróżnienie można potraktować symbolicznie, bo trudno policzyć, ile istnień ludzkich udało się uratować operatorom numeru „112”. To działanie automatyczne. Zebranie dokładnych informacji: co, gdzie, kto, dlaczego. Następnie szybki wpis do systemu komputerowego, który „uruchamia” najbliższy patrol policyjny lub przekierowanie połączenia do Pogotowia Ratunkowego, bądź Straży Pożarnej. W ciągu doby operatorzy dokonują setki takich połączeń. Są rozmówcy, którzy dzwonią za chwilę i „na gorąco” składają podziękowania. W tej konkretnej sprawie wdzięczni rodzice zdobyli się na napisanie listu.

„Wieczór 31 stycznia w mojej rodzinie zapowiadał się bardzo spokojnie i nic nie wskazywało na rozwój tragicznych wydarzeń – aż do godz. 18.00. U mojej córki Aleksandry (17 lat), po przyjęciu leku przeciwbólowego wystąpił wstrząs anafilaktyczny. Byłam przerażona, początkowe objawy – niewielki obrzęk ust, pieczenie i swędzenie skóry z minuty na minutę coraz bardziej nasilały się. Dwukrotne próby połączenia się z pogotowiem ratunkowym nie dały efektu. W telefonie słyszałam: „wszystkie linie zajęte, proszę czekać”, a moja córka już miała trudności z oddychaniem. Dla mnie te minuty oczekiwania na połączenie były wiecznością – traciłam swoje dziecko.

Połączenie na nr 112 uzyskałam natychmiast. Dyżurująca wówczas Małgorzata Rempalska połączyła mnie z pogotowiem ratunkowym. Dzięki jej natychmiastowej reakcji moja córka żyje. W ciągu 5 minut przyjechało pogotowie ratunkowe i moje dziecko otrzymało pomoc.

Dziękuję za uratowanie życia mojej córce”.

Dla takich chwil warto żyć, znosić najbardziej błahe telefony, ataki często nieuzasadnionej agresji i utyskiwań rozmówców. Koleżanki i koledzy Pani Małgorzaty cieszą się na równi z nią. Mają satysfakcję, że ich wymagająca i niełatwa praca została zauważona.

### **Uporządkować nerwy, myśli i słowa**

Zdenerwowanie dzwoniących na numer alarmowy jest zrozumiałe. Ludzie znajdują się w skrajnych sytuacjach, są świadkami makabrycznych zdarzeń, chcą pomóc, ale robią to często nieporadnie. Mają kłopoty z ustaleniem miejsca, co jest sprawą kluczową. Widząc wypadek samochodowy, przejeżdżają dalej, ale z poczucia obowiązku dzwonią na Policję. Reakcja prawidłowa, ale niestety mało skuteczna. Lepiej, gdyby zatrzymali się na chwilę i zorientowali w liczbie osób rannych, rodzajach obrażeń, zakresie niezbędnej pomocy. Tylko takie informacje są w stanie zapewnić skuteczną i szybką interwencję służb porządkowych czy medycznych.

Największym błędem operatora, jaki można popełnić, jest zła interpretacja zgłoszenia.

Cierpliwość – to jedna z najważniejszych cech, jaką powinien posiadać. Liczy się też spokój, spokój i jeszcze raz spokój. Niejednokrotnie trzeba dać się wykrzyzczyć człowiekowi, a za chwilę zapytać ponownie o istotne informacje.

### **Telefon na całe zło**

- Ludzie dzwonią z pretensjami o wszystko – mówi Małgorzata Rempalska. Mówią, że owszem wiedzą, że nie jestem niczemu winna, ale nie poprzestają. Krzyczą, komentują, osądzają. Trudno wytrzymać. Zdenerwowanie to ludzka rzecz, która i nam się udziela. Ile razy chce się zakląć pod nosem... Najlepiej zrobić sobie krótką przerwę. Zapalić papierosa. Odreagować. Opanować emocje, a po pięciu minutach ponownie zakomunikować spokojnie „Policja słucham”.

Trzeba wczuć się w rozmówcę. Niekiedy wydaje się, że ktoś zgłasza głupotę, ale można się srogo pomylić. Nigdy nie ma pewności, że co dzieje się po drugiej stronie. Urywane komunikaty może zgłaszać zastraszona kobieta – ofiara przemocy domowej. Każdy telefon trzeba trafnie ocenić i podjąć słuszną decyzję.

## Najważniejszy alarm

8-letnia Beatka tęskni za mamą. Nie lubi, gdy wyjeżdża na długie godziny do pracy. Ciężko jej na sercu. Najgorzej jest wieczorami. Brakuje jej maminego przytulenia i ukojenia po dniu pełnym małych i dużych trosk. Dobrze wie, że nie może przeszkadzać mamie. Zdaje sobie sprawę, jaką ma odpowiedzialną pracę. Chce jednak usłyszeć choćby jej głos. Znalazła na to swój sposób. Wie, że do mamy dzwonią ludzie w trudnych chwilach. Wtedy wykręca numer „112”.

„Proszę z Panią Małgorzatą Rempalską – mówi. Mam mam bardzo poważny problem, bo Kasia z II a...”. Kiedy mama za długo rozmawia przez telefon w domu włącza się u niej jakiś niewidzialny dzwonek. Próbuje zwrócić na siebie uwagę. Chce mieć ją wtedy tylko dla siebie. I trudno się temu dziwić.

W tym roku Beatka włoży komunijną sukienkę, ale już marzy o niebieskim mundurze. Tak jak mama chce zostać policjantką i jak ona pomagać ludziom. Pomimo wielu niedogodności związanych z tym zawodem jest z niej bardzo dumna i chce ją naśladować.

## Śmierć jest o krok

Najtrudniejsze rozmowy Pani Małgorzata prowadzi z samobójcami. Tak. Dzwonią i to często. Oni również chcą zwrócić na siebie uwagę, na swoje kłopoty, nieudane życie. W takich chwilach każde słowo jest na wagę złota. Trzeba niezwyklej delikatności, aby nie zrazić desperata, a jednocześnie wydobyć z niego informacje o miejscu jego pobytu. Potem wystarczy szybki wpis do systemu. Patrol powinien być tam niezwłocznie, ale do tego czasu należy umiejętnie przeciągać rozmowę. Najgorzej, jeśli te osoby nie podają swojej lokalizacji lub świadomie próbują zmylić „przeciwnika”. Dzwonią zarówno kobiety, jak i mężczyźni. W różnym wieku. Z różnymi problemami. Coś, co dla jednego jest błażostką, dla innego stanowi życiową tragedię.

- Wsłuchując się w ludzi, sądzę, że są coraz bardziej nerwowi. Tyrają od rana do wieczora, gonią za pieniądzem i dobrą pracą. Wracają późno do pustych domów. To przyczyna morderczego zmęczenia i wielu frustracji.

Fala zgłoszeń pojawia się najczęściej przy nagłej zmianie warunków atmosferycznych. Padający deszcz lub śnieg, spadek lub wzrost ciśnienia. Rośnie liczba kolizji i wypadków. U starszych osób wzmaga się złe samopoczucie. Trudno nie zauważyć także, że z roku na rok w stolicy przybywa ludzi i samochodów. Kręci się miejski zgiełk. Łatwiej żyć jednak z myślą, że w sytuacji zagrożenia zawsze możemy liczyć na spokojny głos „Policja słucham”.

Elżbieta Sandecka-Pultowicz

„Stołeczny Magazyn Policyjny” Nr 3/2010

<http://magazyn.policja.waw.pl>

## PLIKI DO POBRANIA

---

Stołeczny Magazyn Policyjny