

ROMAN

KLASA

OPERATOR

112

Relacja z centrum ratowania życia



ROMAN KLASA



OPERATOR
112

Relacja z centrum ratowania życia



Redaktor prowadząca: Ewelina Sokalska
Wydawca: Małgorzata Świącicka
Redakcja: Anna Płaskoń-Sokołowska
Korekta: Małgorzata Denys
Projekt okładki: Krzysztof Rychter
Zdjęcie na okładce: © Krzysztof Rychter
DTP: Maciej Grycz

Copyright © 2020 by Roman Klasa

Copyright © 2020 for the Polish edition by Mova
an imprint of Wydawnictwo Kobiece Łukasz Kierus

Wszelkie prawa do polskiego przekładu i publikacji
zastrzeżone. Powielanie i rozpowszechnianie z wyko-
rzystaniem jakiegokolwiek techniki całości bądź frag-
mentów niniejszego dzieła bez uprzedniego uzyskania
pisemnej zgody posiadacza tych praw jest zabronione.

Wydanie I
Białystok 2020
ISBN 978-83-66520-39-4



Bądź na bieżąco i śledź nasze wydawnictwo na Facebooku:
www.facebook.com/wydawnictwo.mova



www.wydawnictwokobiece.pl

Wydawnictwo Kobiece
E-mail: redakcja@wydawnictwokobiece.pl
Pełna oferta wydawnictwa jest dostępna na stronie
www.wydawnictwokobiece.pl

Spis treści

Wstęp	7
Wprowadzenie	11

CZĘŚĆ I. PRZED PRACĄ

Indywidualista nienawidzący ludzi	17
Ścieżka edukacji	25

CZĘŚĆ II. W PRACY

Rekrutacja i szkolenie w CPR	47
Początki pełne niespodzianek	67
Realia pracy	93
Od Gdańska po całe województwo	109
Problemy Polaków, czyli z czym ludzie dzwonią na 112?	129

Telefony, których nie zapomnę.....	163
Czarny sierpień.....	187
„7 metrów pod ziemią”.....	201
Dramat w kilku aktach.....	211

CZĘŚĆ III. PO PRACY

Ostatnie półrocze.....	229
Nowa praca.....	237
Rzeczywistość na nowo.....	245
Zakończenie.....	253
Jak rozmawiać z operatorem numeru 112 - instrukcja.....	259

Wstęp

Od 2013 roku pracowałem w Centrum Powiadomienia Ratunkowego w Gdańsku jako operator numeru alarmowego 112. Odbierałem zgłoszenia. Porody, pobicia, zabójstwa, gwałty, kradzieże, rozboje i wiele innych. Zwolniłem się w trakcie pisania tej książki. Chciałbym w niej szczerze i dobitnie opowiedzieć o kulisach pracy operatora, ale również o powodach mojej rezygnacji. O tym, jak dziesiątki tysięcy odebranych zgłoszeń wpłynęły na mnie i na moje życie. Jak zmieniły moje podejście do społeczeństwa, do służb i do ludzi, którzy niosą pomoc. Pragnę opowiedzieć o tym, jak dyżury dające satysfakcję i poczucie, że robi się coś naprawdę ważnego, zmieniły się w dyżury, które trudno znieść.

Mam naturę obserwatora. Lubię przyglądać się ludziom, analizować ich zachowanie w różnych okolicz-

nościach, zgłębiać podejmowane przez nich decyzje. Praca operatora numeru alarmowego 112, którą zajmowałem się przez prawie sześć lat, dała mi do tego mnóstwo okazji. Mój dobry znajomy powiedział kiedyś: „Jesteś typem człowieka, który zamiast spoglądać na zgrabną kobietę, gdy ta wchodzi do baru, patrzy, jak reagują na nią inni”. I chyba coś w tym jest. Lubię odkrywać naturę ludzką od strony, która na co dzień gdzieś nam umyka lub którą staramy się za wszelką cenę ukryć. Dlatego ta książka to nie tylko relacja z pracy operatora numeru 112, ale przede wszystkim opowieść o nas, ludziach, i o naszej codzienności. O polityce, edukacji, trudach i urokach rodzicielstwa i o naszej kruchej psychice.

Znam wasze grzechy i grzeszki, chociaż nie chodzę za wami krok w krok. Nie jestem też wyimaginowanym wszechmocnym bytem, którego w większości miejsc na Ziemi nazywa się Bogiem. Jestem jednym z was – tak samo przeciętny, z podobnymi grzeszkami. Mogliście minąć mnie na ulicy i nawet nie zauważyć. To dlatego, że na pierwszy rzut oka niczym się nie wyróżniam. Wiem o was jednak więcej, niż chcielibyście mi powiedzieć. Znam wasze ciemne strony. Wiem o waszych problemach, zdradach, oszustwach i osobistych tragediach. O wszystkim tym, co wolelibyście ukryć, ale nie możecie. Wiem, jak brudne i niemoralne jest społeczeństwo. I jak wielki jest deficyt empatii, troski, miłości oraz zwykłych, dobrych międzyludzkich relacji.

Próbujecie to ukryć za maską, za wesołym zdjęciem na Facebooku, za ciekawym albo śmiesznym postem, za dowcipami, które opowiadacie w gronie znajomych. Zgrywacie się, żeby zaimponować ludziom, których tak naprawdę wcale nie lubicie. Jednak w czterech ścianach bardzo często jesteście inni, bo już nie musicie nikogo udawać. Macie problemy. Ich wachlarz jest różnorodny, ale nie zmienia się jedno – gdy potrzebujecie pomocy, dzwonicie do mnie. I chociaż brzmi to jak wstęp do kiczowatego amerykańskiego filmu, to nie jest fikcja. To rzeczywistość.

Ta książka to także moja bezkompromisowa spowiedź. Opowiem wam o pracy operatora, o najcięższych zgłoszeniach i popełnionych błędach. Opiszę rzeczywistość, w której absurd goni absurd – na niewyobrażalną skalę, a ludzie za to odpowiedzialni wszystko sprawnie pudrują i udają, że nie widzą problemu.

Wprowadzenie

Gdy do końca dyżuru zostawały dwie–trzy godziny, myślałem, że już więcej telefonów nie jestem w stanie odebrać. Moja głowa była trzy razy cięższa niż normalnie, wypełniona mnóstwem głosów, wyzwiskami, płaczem, błagalnym wołaniem o pomoc. Jednocześnie miałem wrażenie, że nic w tej głowie nie ma, że nic nie jestem w stanie w niej znaleźć. Nigdy jednak nie miałem czasu, żeby głębiej się nad tym zastanowić, bo znów dzwonił telefon i niezwłocznie trzeba było go odebrać.

Pierwsza formułka, o ile ktoś nie zaczynał od krzyków lub wyzwisk, należała do mnie: „Operator 36, w czym mogę pomóc?”. Co potem? To zawsze była niespodzianka. Nie ma dwóch takich samych zgłoszeń,

nigdy nie wiedziałem, kogo usłyszę po drugiej stronie. Bywało, że po dziesięciu minutach rozmowy z pijanym mężczyzną i wysłuchaniu lawiny wyzwisk rozłączałem się, a po kilku sekundach dzwoniła zrozpaczona matka, na której rękach właśnie odchodziło dziecko. Musiałem więc błyskawicznie zdusić w sobie całą złość, zapomnieć o tym, co usłyszałem, i skupić się na jak najefektywniejszej pomocy.

Z czasem robiłem wszystko, żeby wychodząc z pracy, zapomnieć o każdym telefonie – bez wyjątku. Szybko przekonałem się, że dyżur na 112 to nie jest plik w komputerze. Że nie można po prostu kliknąć „usuń” i po sprawie. Próby wymazania z pamięci niektórych kwestii skutkowały tym, że zaczynałem zapominać o sprawach prywatnych. Przyniosło to odwrotny skutek – pamiętałem to, czego chciałem się pozbyć, a zapomniałem o rzeczach codziennych.

Podczas spotkań ze znajomymi lub rodziną słyszałem ciągle te same pytania: „Co tam ciekawego na 112?”, „Był jakiś fajny telefon?” albo „Ty znowu taki zmęczony?”. Odpowiadałem tak, jak tego oczekiwali. A że zawsze zdarzyło się coś śmiesznego lub głupiego, śmialiśmy się razem. Co innego miałem powiedzieć? Że samobójca się zabił podczas rozmowy ze mną? Że klatkę obok mojej reanimowali kilkuletnie dziecko? Że w wypadku, o którym nikt nawet nie wspomniał, zginęła cała rodzina? Że nasłuchiwałem się wyzwisk i pretensji?

Nikt nigdy nie zapytał: „Dajesz radę?”, „Wszystko w porządku?”. A może pytali, tylko tego nie zauważyłem. Może po prostu bałem się przyznać, że jestem już tym wszystkim bardzo zmęczony, że mam dość. To w pewnym sensie oznaczałoby porażkę. A może odwrotnie – przyznanie się do słabości byłoby największym zwycięstwem?

Po takich spotkaniach pomimo ogromnego zmęczenia nie mogłem zasnąć. Oczy podkrążone, przekrwione od wpatrywania się w cztery monitory przez dwanaście godzin. W głowie krzyki, płacz, dźwięk gniecionej blachy, wyzwiska. Próbuję odpocząć, bo za dwa dni kolejny dyżur, ale mam wrażenie, że już nigdy nie nabiorę sił.

Przychodzi przelew – niecałe dwa tysiące złotych. Gdy sprawdzam stan konta, czuję się tak, jakbym dostał w pysk. Powtarzam sobie, że to nic, że przynajmniej robię coś ważnego, że przecież jest jeszcze satysfakcja z tego, że się komuś pomaga. Ale nie, satysfakcji już nie ma. Zniknęła tak szybko, jak się pojawiła. Zostaję więc z tym śmiesznym wynagrodzeniem sam na sam.

A potem znów przychodzę do pracy, podłączam słuchawki, loguję się do systemu i grzecznie odbieram kolejne zgłoszenia. Coś we mnie krzyczy: „Dawajcie! Wylejcie na mnie całe szambo tego województwa! Wasze problemy są moimi problemami! Nie miejcie litości!”. Nie mają, jakby to słyszeli. Odbieram, słucham,

obsługuję. Nasiąkam emocjami, ale gryzę się w język. To podczas dyżurów najbardziej absorbujące zajęcie.

Operator 36, dzień dobry, jaka miejscowość, dziękuję, przekazuję, do widzenia. Rozłączam się i pytam sam siebie, czy warto. Warto?




Spodobał Ci się fragment tej książki?

Zamów ją w naszej księgarni

www.WYDAWNICTWOKOBIECE.pl

Bądź na bieżąco i śledź nasze wydawnictwo na Facebooku:

 facebook.com/wydawnictwo.mova



ul. Andersa 40A

15-113 Białystok

e-mail: redakcja@wydawnictwokobiece.pl

tel. 731-019-059